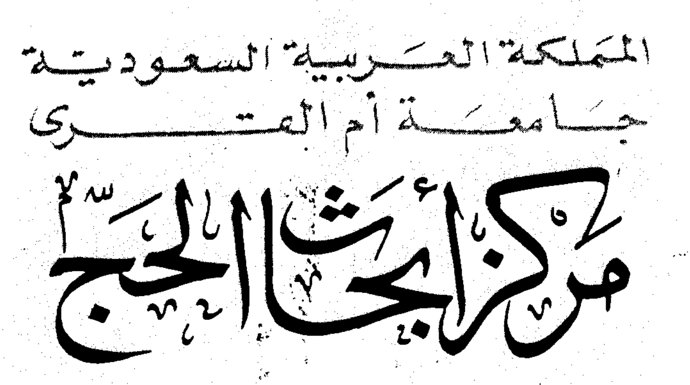




الخدمات المقدمة للزوار في الفنادق والقصور والدور بالمدينة المنورة

(شهر رمضان ١٤١٣هـ)



المملكة العربية السعودية
وزارة التعليم العالي
جامعة أم القرى
مركز أبحاث الحج
قسم البحوث الحضارية



الخدمات المقدمة للزوار في الفنادق والقصور والدور بالمدينة المنورة

(شهر رمضان ١٤١٣هـ)

« دراسة مسحية تحليلية »

إعداد
د. طه عبدالقادر عمارة



بسم الله الرحمن الرحيم

بسم الله الرحمن الرحيم

الحمد لله رب العالمين ، والصلاة والسلام على خاتم الأنبياء والمرسلين نبينا محمد وعلى آله وصحبه أجمعين ..

قال تعالى :

﴿ لَيْسَ عَلَيْكُمْ جُنَاحٌ انْ تَدْخُلُوا بُيُوتًا غَيْرَ مَسْكُونَةٍ فِيهَا مَتَاعٌ لَكُمْ وَاللهُ يَعْلَمُ ما تُبْدُونَ وَمَا تَكْتُمُونَ ﴾ .

صدق الله العظيم

(النور : ٢٩)

شكر وتقدير

أتقدم بخالص الشكر والتقدير لمعالي مدير جامعة أم القرى على دعمه المتواصل ومساندته لمركز أبحاث الحج وباحثيه .

كما لا يسعني إلا أن أشكر سعادة الدكتور / مجدي محمد حريري مدير عام مركز أبحاث الحج على جهده المتواصل للنهوض بأبحاث المركز ومساعدة الباحثين فيه .

وأقدم شكري إلى سعادة الدكتور / أسامه البار الذي يقدم العون والمساعدة للباحثين في المركز .

وأخص بالشكر سعادة الأستاذ / محمد علي الشريف رئيس قسم البحوث الحضارية على نصائحه ومساعدته ، كما أشكر كلاً من سعادة الدكتور / سعد الدين أونال ، والدكتور أحمد البدوي على نصائحهما المفيدة ، وأشكر سعادة الدكتور/ أحمد عبد الواحد على المراجعة اللغوية الفاحصة .

وأشكر كذلك كل من ساعدني بالرأى والمشورة أو النصح أثناء إعداد هذا البحث .

والله أسأل أن يوفقنا جميعاً إلى خدمة ضيوفه من الحجاج والمعتمرين فهو ولي ذلك والقادر عليه .

الباحث

قائمة المحتويات

الموضوع — الصفحة

١ ـ ملخص البحث :

تقوم الفنادق والقصور والدور بالمدينة المنورة بدور فعال وإيجابى في توفير المسكن المريح الآمن لزوار المدينة المنورة ، ونظراً لازدياد عدد الزوار من المعتمرين للمدينة المنورة ، خاصة في شهر رمضان ، فإن العمائر المحيطة بالمسجد النبوى الشريف ، خاصة بعد توسعة خادم الحرمين الشريفين الملك فهد بن عبد العزيز قد اتجهت نحو التوسع الرأسى في بنيانها ، مما يتيح الفرصة لأكبر عدد ممكن من الزوار في الإقامة أقرب ما يكون من المسجد النبوي الشريف . ومن ثم فإن دراسة الخدمات التي تقدم لزوار المدينة في الفنادق والقصور والدور كانت موضوعاً لهذا البحث لمعرفة مدى وفاء تلك الخدمات بمتطلبات الزوار .

هذا وقد أعدت بعض الدراسات ذات الصلة بموضوع البحث نذكر منها على سبيل المثال :

١ ـ مقالاً بعنوان : « المسح التجاري للمدينة المنورة ، تقرير الفنادق ودور الزائرين » من إعداد الغرفة التجارية الصناعية بالمدينة المنورة ، نشر في عدد مجلة المدينة ، ربيع الأول ١٤١٠هـ وأعد تقريران آخران بنفس العنوان في عدد جمادى الآخرة ١٤١٠هـ وعدد ٦ رمضان ١٤١٣هـ .

٢ ـ كما ورد ذكر للفنادق والقصور والدور في العديد من المؤلفات التي كتبت عن المدينة المنورة ، ولكن لم تعد دراسة عن تقويم الخدمات المقدمة فيها للزوار .

وقد بدأت الدراسة باستعراض تطور أماكن الإقامة لزوار المدينة المنورة منذ فجر الإسلام حتى العصر الحاضر، لإلقاء الضوء على مالحق بالخدمات المقدمة فيها من تحديث يواكب كل عصر من العصور المختلفة .

ورغبة في تقويم الخدمات المقدمة في أماكن الإقامة سالفة الذكر فقد استطلعت الدراسة أراء أصحاب هذه العمائر لمعرفة مدى توفر تلك الخدمات في عمائرهم، وكيفية تأجيرها على الزوار وقيمة أسعار الإقامة فيها . وفضلاً عن ذلك

فقد استطلعت الدراسة آراء الزوار من المعتمرين عن جودة تلك الخدمات وجوانب النقص فيها ومدى وفاء تلك الخدمات باحتياجاتهم الاقتصادية والاجتماعية والعملية . وبالإضافة إلى ذلك فقد اهتمت الدراسة بمعرفة الحالة التي يجب أن تكون عليها تلك الخدمات عن طريق استطلاع آراء الزوار من ناحية، وعن طريق الملاحظة الميدانية من ناحية أخرى .

وقد خرجت الدراسة بنتائج وتوصيات ذيلت بها صفحات البحث تظهر واقع تلك الخدمات، وما يجب أن تكون عليه حتى تفى بمتطلبات الإقامة في الفترات القصيرة التي يقضيها زوار مسجد رسول الله ﷺ في الفنادق والقصور والدور بالمدينة المنورة .

٢ ـ المقدمة :

من المعروف أن التزايد المتنامى لأعداد المعتمرين خاصة بعد التوسعة الهائلة للمسجد النبوى الشريف بأمر خادم الحرمين الشريفين الملك فهد بن عبد العزيز ، يؤدى إلى زيادة الطلب على الخدمات في أماكن إقامة الزائرين ، ويتطلب ذلك بطبيعة الحال تقنين تلك الخدمات وتنظيمها والإشراف المباشر والمتواصل عليها، حتى يتحقق الهدف المنشود من توفير الراحة والأمان لمن يلجأ إلى الفنادق والقصور والدور للإقامة بها فترة زيارته للمدينة المنورة .

وتعد الخدمات التي تقدم للمعتمرين زوار مسجد رسول الله صلى في أماكن سكنهم المطلب الأساسى الذى يحوز اهتمامهم ، خاصة إذا ما كانت الفنادق والدور تمثل المكان الأول والأيسر الذى يتجهون إليه ليقضوا فيه فترة إقامتهم بالمدينة المنورة .

ومن ثم اختيرت أماكن الإقامة تلك بما يقدم فيها من خدمات موضوعاً لهذه الدراسة، بهدف التعرف على نوعية تلك الخدمات، وإظهار الجوانب الإيجابية منها، والتوصية بتلافى ما يشوبها من سلبيات ، خاصة أن عدد الزائرين للمدينة المنورة يتسم بالازدياد المطرد عاماً بعد عام ، وبطبيعة الحال يحتاج هؤلاء الزائرون جميعاً إلى المسكن والمأكل والمشرب بالإضافة إلى الخدمات الأخرى . [١]

٢ ـ ا ـ هدف البحث :

تهدف هذه الدراسة إلى تقويم واقع الخدمات المقدمة للمعتمرين والتعرف على أفضل السبل لتقديم خدمات تفى بمتطلبات المعتمرين من زوار المسجد النبوى الشريف وفقاً لمستوياتهم الاجتماعية والثقافية المتباينة تمشياً مع التزايد السنوى المطرد في أعدادهم .

---

١ ـ إدارة تخطيط وتنمية المدينة المنورة ، المدينة المنورة ، المخطط التنفيذي ، مجموعة الاستشاريين العرب للتنمية والتعمير ، ص ٢١ .

وفضلاً عن ذلك تهدف إلى بيان مواقع تمركز أماكن إقامة المعتمرين في المنطقة المركزية حول المسجد النبوى الشريف، وإلقاء الضوء على طاقتها الاستيعابية ، كما تهدف إلى الوصول إلى توصيات ومقترحات حول موضوع الدراسة .

٢ ـ ٢ ـ منهج البحث :

نظراً لتنوع الخدمات المقدمة للمعتمرين زوار المسجد النبوى الشريف ، وتجمع أماكن الإقامة المعدة لهم في المنطقة المركزية ، فقد استخدم منهجان لتحقيق أهداف الدراسة هما :

١ ـ المنهج الوصفى الاستطلاعى، وذلك لاستطلاع آراء أصحاب الفنادق والزوار فيما يختص بالخدمات المقدمة، وأفضل السبل لتطويرها ، حتى تحقق الراحة للزوار .

٢ ـ المنهج التحليلى، وذلك لتحليل البيانات التي تم الحصول عليها من الاستبانات والمقابلات المختلفة .

٢ ـ ٣ ـ أدوات البحث :

٢ ـ ٣ ـ الاستبانة :

أعدت استبانتان لجمع المعلومات خصصت إحداهما لأصحاب الفنادق والقصور والدور ، وطبقت على عينة بلغ عددها (٢٢٦) منهم . وأخراهما خاصة بالمعتمرين أنفسهم وطبقت على (١٢٩٩) معتمراً ومعتمرة . وقد روعى في تساؤلات الاستبانتين تغطية الغالبية العظمى من الجوانب التي تهم مقدم الخدمة ومتلقيها . وقد أخذت هاتان العينتان بطريقة عشوائية .

ومن ثم فقد حدد فريق البحث نوعية معينة من أماكن إقامة الزوار هى الفنادق والقصور والدور لتطبق عليها هذه الاستبانة على أساس أن يتوفر فيها بعض الشروط والمواصفات الظاهرة مثل :

١ ـ أن تحمل اسم الفندق أو القصر أو الدار .

٢ ـ أن لا تقل عن أربعة أدوار بالنسبة للقصور أو الدور .

٣ ـ أن تكون مفروشة ومجهزة بالأسرة .

٤ ـ أن تحتوى في مداخلها على منصة للاستقبال والاستعلامات .

وقد طبقت الاستبانة بالفعل على عدد ٢٢٦ مبنى تقع بالمنطقة المحيطة بالمسجد النبوى الشريف ، ولم تشمل جميع المبانى، من الفنادق والقصور والدور بالمدينة المنورة ، وذلك للتعرف على نوعية المبنى وما يتوفر فيه من وسائل خدمة لراحة الزوار، فضلاً عن تقويم الخدمات المقدمة للزوار، حتى يمكن التوصل لتقديم أفضل خدمة على درجة عالية في الكم والكيف .

ولم تقتصر العينة التي بلغت ١٢٩٩ معتمراً ومعتمرة على نوعية معينة من المعتمرين، حيث وزعت الاستبانة عليهم جميعاً سواء أكانوا ذكوراً أم إناثاً دون النظر إلى أعمارهم أو مستواهم التعليمي أو حالتهم المهنية والاجتماعية .

٢ ـ ٣ ـ ٢ ـ المقابلات :

عقدت عدة مقابلات مع عدد من أصحاب أماكن الإقامة ومدرائها والعاملين فيها ، كما تمت مقابلات مع المعتمرين أنفسهم لاستيضاح مدى رضاهم عما يقدم إليهم من خدمات .

٢ ـ ٣ ـ ٣ ـ المشاهدات الميدانية :

تمت زيارة عدة فنادق وقصور ودور ، وسجلت ملاحظات ميدانية عليها للتعرف على مدى ما تحققه من راحة للزوار، وكذلك لبيان نقاط النقص، حتى يمكن التوصية باستكمالها .

٢ ـ ٣ ـ ٤ ـ استقصاء المعلومات التاريخية :

تم الحصول على المعلومات التاريخية التي تخص البحث من المصادر والمراجع وكتب الرحالة ، فضلاً عن إلحاق صورة فتوغرافية لأقدم فندق بالمدينة المنورة بمعناه الحديث في القرن الرابع عشر الهجرى (٢٠م) .

٢ ـ ٤ ـ أهمية البحث :

تكمن أهميـة الدراسـة في أن مكان الإقـامـة يمثل العـمـود الفـقـرى لبـقيـة الخدمات المقـدمـة للزوار بالمدينة المنورة . ومن ثم فـإن تغطيـة الجـوانب المتـعلقـة بإسكان المعـتـمرين والزوار بالمدينة المنورة وإلقـاء الضـوء على درجـة التـقـدم الذي وصلت إليه عـمـارة أمـاكن الإقـامـة ومواكبـتـهـا للتطور الحضارى الحالى ، وتقـويم الخدمات المقدمة بها مقارنة بالتطور العالمى في هذا المجال ، يظهر جانباً من جوانب الوجه المشرق للمملكة العربية السعودية .

٢ ـ ٥ ـ مشكلة البحث :

تكمن مشكلة البحث في أن الازدياد المطرد لزوار المدينة المنورة خاصة من المعتمرين بأعداد كبيرة وفي فترات قصيرة يؤدى إلى احتياجهم لتوفر خدمات تحقق لهم الراحة والأمان في فترة إقامتهم في الفنادق والقصور والدور . ومن ثم اختير موضوع البحث لتقويم أي قصور في الوفاء بتأدية الخدمات الحالية لهؤلاء الزوار في أماكن إقامتهم .

٢ ـ ٦ ـ حدود البحث :

٢ ـ ٦ ـ ١ ـ الحد المكاني :

الفنادق والقصور والدور المحيطة بالمسجد النبوى الشريف .

٢ ـ ٦ ـ ٢ ـ الحد الزمنى :

شهر رمضان ١٤١٣هـ .

٢ ـ ٧ ـ مصطلحات البحث :

خان ـ فندق ـ قـصر ـ دار ـ الدار الكبرى ـ مسافـر خانـه ـ بلاس ـ دار الضيافة ـ بيوت ـ غرف .

٣ـ نبذة تاريخية عن نشأة وتطور الفنادق والقصور والدور بالمدينة المنورة :

٣ ـ ١ نبذة تاريخية :

من المعروف أن يثرب (المدينة المنورة) كانت تحتل موقعاً هاماً كمحطة استراحة للقوافل[١] وسوق على طريق التجارة القديم بين الشام واليمن، وكان ذلك أحد عوامل ظهورها واستمرارها.[٢] وقد شيدت على طرق التجارة قبل الإسلام عمائر تشبه الخان [*] والفنادق [**] وما شابه ذلك من قصور ودور ممثلة أمكنة حيوية يلجأ إليها المسافرون في رحلتهم ، خاصة الرحلة بين الشام واليمن قبل ظهور الإسلام.

---

(١) بدر(عبدالباسط): التاريخ الشامل للمدينة المنورة، الجزء الأول، المدينة المنورة ١٤١٤هـ، ص١٠١.

(٢) رجب (عمر الفاروق السيد) : المدينة المنورة ـ اقتصاديات المكان ـ السكان ـ المورفولوجيا، جدة ١٣٩٩هـ/١٩٧٩م، ص١١٦.

(*) الخان: يعني الفندق (مجمع اللغة العربية : المعجم الوسيط ، ج١ ، الطبعة الثانية ، القاهرة ، ١٣٩٣هـ / ١٩٧٣م ، مادة خان ، ص ٦٦٣) ، والخان كلمة فارسية الأصل، أطلقت على أماكن الاستراحة أو الإقامة على طرق المواصلات بين المدن (صالح لمعي مصطفى: التراث المعماري الإسلامي في مصر، بيروت ١٤٠٤هـ/١٩٨٤م، ص٥٦).
والخان : لفظ فارسي معرب ، وهو الحانوت أو صاحب الحانوت ، وقيل الخان الذي للتجار (أبي الفضل جمال الدين محمد بن مكرم بن منظور الأفريقي المصري : لسان العرب في المجلد الثالث عشر ، بيروت ١٩٥٦م/١٣٧٥هـ ، ص ١٤٦)، والخان والجمع خانات محل نزول المسافرين ويسمى الفندق (المنجد الأبجدي ، الطبعة الثالثة ، اصدار دار الشرق ، بيروت ، ١٩٨٢م ، مادة خان ، ص ٣٦٧) .

(**) الفنادق :جمع فندق وهي نُزُلٌ يهيأ لإقامة المسافرين بالأجر (مجمع اللغة العربية ، المعجم الوسيط ، ج٢ ، مادة فندق ، ص ٧٠٣) . والفندق : كلمة اشتقت من اللغة اليونانية، وشاعت في شمال أفريقيا على المباني المعدة لإقامة المسافرين (لمعي: التراث المعماري، ص٥٨)، ولذلك وصف ابن جبير في رحلته إلى الحجاز أماكن إقامة المسافرين بجدة بالفنادق (أبو الحسن محمد بن أحمد ابن جبير الكناني الأندلسي الشاطبي البلنسي، رحلة ابن جبير، بيروت ١٤٠٠هـ، ص٥٣). هذا وقد ظهرت كلمة فندق لأول مرة في الكتابات العربية على العمائر في النص المنقوش فوق باب فندق العروس (يعرف بخان العروس) الذي شيد في عهد السلطان صلاح الدين الأيوبي عام ٥٧٧هـ/١١٨١م، بالقرب من بلدة القطنية على طريق القوافل بين دمشق وحمص (لمعي: التراث المعماري، ص٥٩).

وقد استمرت أهمية المدينة المنورة بل ازدادت بظهور الإسلام عندما صارت المدينة المنورة مقراً لحكم الدولة الإسلامية في عهد الرسول ﷺ وخلفائه الراشدين حتى شهر رجب سنة ٣٦هـ/٦٥٦م حين نقل الخليفة علي بن أبي طالب رضي الله عنه مركز الدولة إلى الكوفة بالعراق،(١) وما تبع ذلك من بزوغ وظيفتها الدينية فصارت مقراً للدين والحكم فضلاً عن استمرار أهميتها التجارية حيث أقيم في زمن الرسول ﷺ سوق تجاري خارجها في مكان المناخة في الجهة الشمالية الغربية منها.(٢)

ومن المعروف أن ظهور الخانات (الفنادق) وغيرها يرجع في شبه الجزيرة العربية إلى العصور الأولى من التاريخ الإسلامي، بل ومن قبله حيث كانت تشيد أبنية تقوم بوظيفة إيواء المسافرين على طريق القوافل تعرف عند العرب بالخانات أو الفنادق، وتعرف في فارس وتركيا بالمسافر خانة (*) والكرافان سراي (كروانسراي)، بل وعرفت أيضاً بتلك الأسماء الأعجمية في البلاد العربية، وكلها تقريباً متشابهة في تأدية الخدمات للنازلين بها.

---

(١) لمعي (صالح) : المدينة المنورة، تطورها العمراني وتراثها المعماري، بيروت ١٩٨١م، ص١٠.

(٢) لمعي : المدينة المنورة ، ص١٠.

(*) المسافر خانة تعني المضيفة أو دار الضيافة أو استراحة على طريق السفر (*Es Safsafy, A. Mursy, SAFSAFY SOZLUGU, Turkce ——— Arabça, Kahire, 1979, P. 325*).

وتجدر الإشارة إلى أنه شيدت دار ضيافة (مسافر خانة) في مكة المكرمة بمنطقة جرول في عهد السلطان العثماني عبدالحميد الثاني ، وافتتحت سنة ١٣١٨هـ / ١٩٠٠م إلا أنها حولت بعد ذلك إلى ثكنات للجند، وعرفت بالقشلة (إبراهيم رفعت: مرآة الحرمين، الجزء الأول، القاهرة ١٣٤٤هـ، ص٥٤ والكردي: التاريخ القويم ، جزء ١، ص٣٩٦).

وتجدر الإشارة إلى أن العمائر المعدة لإقامة زوار مسجد رسول الله ﷺ والتي يطلق عليها في الوقت الحاضر كلمة فندق - قصر - دار - وكلها أسماء مترادفة قد عرفت في العمارة الإسلامية المبكرة حيث يرجح أن قصر الحير الشرقي الذي شيد في بادية الشام سنة ١١٠هـ/٧٢٨م يعد أقدم مثال للخان (الفندق) في العمارة الإسلامية فضلاً عن أن كلمة دار أطلقت في القرن الخامس الهجري على مكان إقامة المسافرين في كل من العراق وسوريا.[١]

ومن ثم فإن هذه الأسماء الثلاثة (فندق - قصر - دار) موضوع البحث أطلقت على عمائر كانت تقوم منذ أوائل العصر الإسلامي بنفس ا لدور الذي تقوم به في الوقت الحاضر مما يقدم دليلاً دامغاً على أن التراث المعماري في الحضارة الإسلامية ، يتسم بعطائه المتواصل منذ نشأته حتى العصر الحديث.

٣ـ ٢ تطور أماكن إقامة الزوار بالمدينة المنورة منذ فجر الإسلام:

لم يرد ذكر الفنادق بالمدينة المنورة في عهد الرسول ﷺ في المصادر التاريخية، إلا أن الناس بدأوا منذ ظهور الإسلام وهجرة الرسول ﷺ إلى المدينة المنورة ثم فتح مكة المكرمة في العام الثامن (٦٧٩م) من الهجرة يدخلون في دين الله أفواجاً، وتحركت أفواجهم تلك صوب المدينة المنورة مبايعة الرسول ﷺ ومعلنة إسلامها. وقد تطلب ذلك توفير أماكن إقامة لاستضافة تلك الأفواج التي وفدت إلى المدينة من بقاع شتى.

---

(١) لمعي: التراث المعماري، ص٥٨، ٧٥.

ومن ثم اتخذت دار في زمن الرسول ﷺ لإقامة تلك الوفود حيث يذكر ابن شبة في دور بني زهرة بالمدينة « إن من دور عبدالرحمن بن عوف التي اتخذها الدار التي يقال لها الدار الكبرى دار حميد بن عبدالرحمن بن عوف وإنما سميت بالدار الكبرى لأنها أول دار بناها أحد المهاجرين بالمدينة المنورة. وكان عبدالرحمن ينزل فيها ضيوف رسول ﷺ، وكانت تسمى أيضاً «دار الضيفان»، وقد بنى فيها عليه الصلاة والسلام بيده.[(١)] وهناك أيضاً دار رملة إبنة الحارث وكان النبي ﷺ ينزل بها الوفود .[(٢)] ، وقد ورد أن الخليفة عمر بن الخطاب رضى الله عنه اتخذ داراً بالمدينة المنورة عرفت بدار الرقيق أو الدقيق ينزل بها ضيوفه وابن السبيل (المنقطع) ، وجعل فيها الدقيق والسويق والتمر والزبيب وما يحتاج إليه من ينزل بها .[(٣)]

ومن ثم فقد عرفت دور الضيافة بالمدينة المنورة لزائريهامنذ فجر الإسلام، وكان ذلك سبباً من أسباب تأخر انتشار الخانات والفنادق فيها. وتروي كتب التفاسير أن أبابكر رضي الله عنه لما نزلت آية الاستئذان قال:« يارسول الله فكيف بتجار قريش الذين يلجأون إلى بيوت معلومة في طريقهم إلى الشام ، فكيف يستأذنون ويسلمون وليس فيها سكان ؟ »، فنزلت الآية الكريمة **﴿ ليس عليكم جناح أن تدخلوا بيوتاً غير مسكونة * فيها متاع لكم والله يعلم ما تبدون وما تكتمون ﴾**[(٤)] .

---

(١) ابن شبة (أبو زيد عمر بن شبة النميري البصري) (١٧٣ ـ ٢٦٢هـ): تاريخ المدينة المنورة، تحقيق فهيم محمد شلتوت، الطبعة الثانية، الجزء الأول، جدة ١٤٠٢هـ، ص٢٣٥.

(٢) السمهودي (نور الدين علي بن أحمد): وفاء الوفا بأخبار دار المصطفى ، بيروت ، ١٤٠٤هـ ، ج٢ ، ص ٧٣٩ .

(٣) ابن سعد (محمد بن سعد بن منيع البصري الزهري) : الطبقات الكبرى ، المجلد الثالث ، بيروت ، ١٤٠٥هـ ، ص ٢٨٣ .

* جاء في تفسير الألوسي عند هذه الآية (**بيوتاً غير مسكونة**) أي غير موضوعة لسكنى طائفة مخصوصة فقط ، بل لمصالح من يحتاج إليها كائناً من كان من غير أن يتخذها سكناً، كالربط والخانات والحوانيت والحمامات وغيرها، لأنها معدة لينتفع بها الناس كافة (شهاب الدين السيد محمود الألوسي البغدادي : روح المعاني في تفسير القرآن العظيم والسبع المثاني ، الجزء الثامن عشر ، بيروت ، بدون تاريخ ، ص ١٣٧).

(٤)سورة النور : آية ٢٩.

وهذا يؤكد وجود البيوت التي بين مكة والشام وهي الخانات والفنادق منذ ما قبل الإسلام واستمرارها من بعده.

وقد استمرت عادة استضافة زوّار مدينة رسول ﷺ عند أهل المدينة[١]، ولايزال البعض منهم يؤدونها حتى الوقت الحاضر، مما أدى إلى قلة العمائر المشيدة والمخصصة لإقامة الزائرين في مقابل أجر معيّن، إلا أن الأغنياء من الزوّار كانوا يستأجرون أثناء إقامتهم بها منذ العصر الأموي في القرنين الأول والثاني الهجريين بيوتاً من سكانها للإقامة فيها.[٢]

وقد ذكر ابن شبة أن معاوية بن أبي سفيان بنى دارين بسوق المدينة وضرب عليهما الخراج، وبنى هشام بن عبدالملك داراً بالسوق، فلم تزل على ذلك حياة هشام تؤجر فيؤخذ من ساكنها الكراء حتى توفي هشام.[٣] أما بالنسبة للأمراء فقد كانوا ينزلون دار مروان[*] بن الحكم[٤] بعضها من دار العباس بن عبدالمطلب،[٥] وكانت على يمين الداخل من باب السلام إلى الحرم النبوي.[٦]

---

(١) البتانوني (محمد لبيب): الرحلة الحجازية، القاهرة ١٩١١م، ص٢٦٠.

(٢) شراب (محمد محمد) : المدينة المنورة في العهد الأموي، دمشق ١٤٠٤هـ، ص٣٣٧.

(٣) ابن شبة: تاريخ المدينة المنورة ، الجزء الأول، ص٢٧٠.

(*) ولى معاوية ابن أبي سفيان مروان بن الحكم على المدينة سنة ٤٢هـ/٦٦٢م ثم عزله، ثم ولاه مرة أخرى سنة ٥٤هـ/٦٧٣م، ثم عزله سنة ٥٩هـ/٦٧٨م (أبو العباس أحمد القلقشندي: صبح الأعشى في صناعة الإنشا، القاهرة ١٩١١م، الجزء الرابع، ص٢٦٥).

(٤) رجب: المدينة المنورة، ص٢٤٣.

(٥) العباسي (أحمد): عمدة الأخبار في مدينة المختار، المدينة المنورة (بدون تاريخ)، طبعة خامسة، ص١١٧، ١٢٠.

(٦) البتانوني: الرحلة الحجازية ، ص١٩٨.

وعلى الرغم من ذلك فقد تحدثت المصادر التاريخية وكتب الرحالة عن ظهور مبانٍ استخدمت لإقامة زوّار المدينة من حجاج ومعتمرين مثل الأربطة، ومنها على سبيل المثال لا الحصر رباط ياقوت المظفري[1] المارداني[2] المشيد سنة ٧٠٦هـ/١٣٠٦م، وكان يقع في حارة الأغوات شرقي الحرم النبوي، وكتب عليه بالنقر على الحجر « وقف هذا الرباط المبارك لوجه الله تعالى العبد الفقير ياقوت المظفري المنصوري المارداني على الفقراء والمساكين والغرباء الرجال خاصة دون النساء تقبل الله منه وأثابه الجنة برحمته وكرمه بتاريخ ستة وسبعمائة »،[3] وكذلك رباط السلطان قايتباي في القرن التاسع الهجري (١٥م) بجوار المسجد النبوي الشريف.[4]

هذا وقد استمر استخدام الأربطة في سكنى زوّار المدينة المنورة في القرن الحادي عشر الهجري (١٧م) ، حيث يذكر الرحالة العياشي الذي زار المدينة في هذا القرن أنه اكترى هو ومن معه رباطاً عند زيارته للمدينة المنورة يقع شرقي المسجد النبوي الشريف، ثم انتقلوا منه إلى رباط النخلة المجاور لرباط النساء واكتروا فيه محلاً واسعاً ذا منافع ومرافق وأمكنة للخلاء وبئر للوضوء وماء للشرب، واستمروا ساكنين في هذا الرباط حتى خرجوا إلى مكة المكرمة.[5]

---

(١) الأنصاري(عبدالقدوس): آثار المدينة المنورة، المدينة المنورة ١٤٠٦هـ، ص١٨٦.

(٢) لمعي : المدينة المنورة، ص١٧ ـ ١٨.

(٣) رفعت (إبراهيم) : المرجع السابق، ص٤١٠.

(٤) النهروالي (قطب الدين المكي الحنفي): الإعلام بأعلام بيت الله الحرام، سلسلة أخبار مكة المشرفة (٣)، ص٢٣٩.

(٥)أمحزون (محمد): المدينة المنورة في رحلة العياشي (القرن ١١هـ)، الكويت ١٤٠٨هـ، ص١٧٧ ـ ١٧٨.

ومن الأربطة التي استخدمت للسكنى في ا لقرن ١٣هـ (١٩ م) رباط مظهر الأحمدي الذي يقع بحارة الأغوات بزقاق المواليد، والذي أقيم سنة ١٢٩٢هـ/ ١٨٧٥م طبقاً للنص المؤرخ أعلى باب المدخل،[١] وفضلاً عن ذلك فقد أحصى إبراهيم رفعت باشا الذي زار المدينة أربع مرات في القرن ١٤هـ (٢٠م) الأربطة بمائة وثمانية رباطاً.[٢]

وبالإضافة إلى ذلك استخدمت المدارس أيضاً في إقامة زوّار المدينة المنورة حيث ورد أنه عندما عمر السلطان الأشرف أبو النصر قايتباي المسجد النبوي بعد الحريق الذي وقع فيه أمر ببناء مدرسة ملاصقة للحرم الشريف،[٣] «والمدرسة باقية إلى الآن في غاية الانتظام وهي على يسار الداخل إلى الحرم الشريف من باب السلام (حيث تقع بين باب السلام وباب الرحمة)، وينزل بها أمير الحاج المصري»،[٤] ومن المدارس أيضاً بالمدينة المنورة المدرسة الزمنية نسبة إلى الخواجا شمس الدين بن الزمن الذي عمر المسجد النبوي بأمر السلطان قايتباي.[٥]

هذا وقد استمرت السكنى في المدارس حيث يشير مخطوط علي بن موسى المؤرخ في جمادى الآخرة سنة ١٣٠٣هـ أنه كان بالمدينة المنورة في نهاية

---

(١) لمعي: المدينة المنورة، ص٢١٥.

(٢) لمعي: المدينة المنورة: ص٢٤ ـ ٢٥.

(٣) النهروالي: الإعلام، ص٢٣٩.

(٤) الكردي: التاريخ القويم، الجزء الخامس، ص٢٥٩.

(٥) لمعي: المدينة المنورة، ص١٧.

القــرن ١٣هـ (١٩م). ثلاثون مــدرســة[١] وقـد استـمـرت الإقـامـة أيضـاً في الخانات[٢] (الفنادق) في العصرين المملوكي والعثماني مع استئجار البيـوت لسكنى الزوار القـادرين[*] إلى أن أخذت أمـاكن الإقـامـة من فنادق وقـصـور ودور منذ القــرن ١٤هـ (٢٠م) [٣] في الازدياد المطرد وصـارت أيسـر أنواع السكنى للزائرين.[٤]

٣ـ٣ـ تطور عمارة الفنادق (الخانات) وفقاً لوظيفتها في خدمة الزوار:

تجدر الإشارة إلى أن عـمارة الفنادق والخانات قد تطورت منذ القدم حتى العصر الحاضر لتواكب التطور الحضاري منسجمة في ذلك مع وظيفتها في خدمة زائريها، إذ كانت في بداية الأمر عبارة عن محط رحال للمسافرين على الطرق بين المدن، يلجأون إليها هم ووسائل نقلهم من الدواب، ويبيتون فيها إلى صباح اليوم التالي ليواصلوا رحلتهم من جديد.

---

(١) لمعي : المدينة المنورة ، ص٢٢.

(٢) رجب : المدينة المنورة ، ص١٦٦.

(*) شاع استعمال كلمة خان للمباني الفندقية خلال العصرين المملوكي والعثماني (لمعي: التراث المعماري، ص٥٨).

(٣) الكردي، التاريخ القويم، الجزء الثاني، ص١٩٠.

(٤) كردي (عبدالله محمد أمين) وعبدالعزيز محمد كابلي: دليل المدينة المنورة للحاج والزائر، الكلية المتوسطة لإعداد المعلمين بالمدينة المنورة، قسم الدراسات الاجتماعية، جدة، ص٣٨.

ومن ثم كانت تلك العمائر الملجأ الذي يأوي إليه المسافرون ليأمنوا فيه على أنفسهم وأموالهم من هجمات اللصوص خاصة أنها كانت تزود بمخازن للبضائع وأماكن للدواب،[1] وكانت تبنى بأسلوب حصين يمكن العاملين فيها من الدفاع عنها وعن النازلين من المسافرين وعن أموالهم من هجمات السارقين، فهي شبيهة بالحصن أو القلعة، أي أنها كانت تشيد لتفي بوظيفتها.[2] وقد كان بالمدينة المنورة في نهاية القرن الثالث عشر الهجري(١٩م) خان كما يشير إلى ذلك مخطوط علي بن موسى المؤرخ في جمادى الآخرة ١٣٠٣هـ/١٨٨٥م.[3]

ونظراً لازدياد أعداد زائري المدينة المنورة خاصة منذ أوائل القرن الرابع عشر الهجري (٢٠م) حيث كان إنشاء خط حديد الحجاز الذي افتتح في ٢٥ شعبان ١٣٢٦هـ/١٩٠٨م ،ثم توقف في سنة ١٣٣٥هـ/١٩١٦م، بسبب الحرب العالمية الأولى سبباً في ازياد سكان المدينة المنورة بنحو الضعف وبالتالي زيادة زوارها.[4]

وتجدر الإشارة إلى أنه منذ السنوات الأولى من العهد السعودي في النصف الأول من القرن الرابع عشر الهجري(٢٠م) التي واكبها استقرار السلطة واستتباب الأمن والنظام أخذت أعداد زوار المدينة في ازدياد[5] متنام نتج عنه نشاط عمراني في تشييد أماكن لنزول هؤلاء الزوار حيث شيدت غرف عديدة

---

(١) لمعي: التراث المعماري، ص٥٨.

(٢) الكردي: التاريخ القويم، الجزء الثاني، ص١٧٥.

(٣) لمعي: المدينة المنورة، ص٢٢.

(٤) لمعي: المدينة المنورة، ص٢٥ ، ٨٥.

(٥) لمعي: المدينة المنورة، ص٢٥ ـ ٢٦.

متجاورة في عمائر إقامة الزوار بكامل مرافقها، وأخذت تشيد بشكل خاص على غير طراز البيوت والمنازل(*) لتستوعب أعداداً كبيرة من روادها.

ومن ثم كان عدد الغرف يتوافق مع صغر المبنى وكبره، ليفي في نفس الوقت بكثرة الرواد وقلتهم، حيث قد تصل أعداد الغرف في بعض الفنادق إلى نحو ثلاثين غرفة، وفي البعض الآخر إلى ثلثمائة غرفة.[١]

هذا وقد بلغت الفنادق والقصور والدور درجة عالية من التقدم نراها عليه اليوم حتى تفي باحتياجات زوار المدينة المنورة كل حسب مستواه الاجتماعي، حيث نجد بعضاً منها ذا مواصفات تتفق ومتطلبات محدودي الدخل، في حين نجد البعض الآخر قد بلغ مرحلة عالية من التطور في الأثاث والخدمة ليفي باحتياجات عِليةَ القوم.

كما أن ذلك التطور قد شمل عمارة المبنى نفسه حيث استخدم في بناء فنادق القرن ١٤هـ(٢٠م) في المدينة المنورة الآجر الأسود مع استخدام الرواشين الخشبية لتغطية فتحات شبابيكها، مثل فندق السرور الذي بلغ عدد حجراته ٣٧١ غرفة،[٢] وقد أنشيء في شارع باب المجيدي بين شارعي بضاعة

(*) حدث تطور كبير في طراز العمارة العالمية الحديثة إذ تحددت وتكونت شخصيتها في الخمسينات من القرن ١٣هـ/١٩م وهي سنوات تكوين وظيفة اليوم (توفيق أحمد عبدالجواد: تاريخ العمارة الحديثة في القرن العشرين، الجزء الرابع، القاهرة ١٩٧٢م، ص٨٢).

(١) الكردي: التاريخ القويم، الجزء الثاني، ص١٧٣.

(٢)رفعت (إبراهيم) : مرآة الحرمين، الجزء الأول، ص٤٠٨، شكل ١٠٨.

(٣) رجب، المدينة المنورة، ص١٩٩.

وصيادة[٣] ثم آلت ملكيته في سنة ١٣٢٦هـ/١٩٠٨م إلى ورثة السيد عبدالله مدني[١] { لوحة رقم (١) } . وهو يعد بذلك أقدم في الظهور من أول فنادق مكة المكرمة وهو فندق مصر الذي يرجع إلى سنة ١٣٥٥هـ/١٩٣٦م.[٢]

وقد أنشيء فندق ثان قرب المسجد النبوي في زقاق بئر حاء ثم أنشيء فندق قصر المدينة،[٣] وبعدها ازداد عدد الفنادق بالمدينة المنورة وتعددت درجاتها بعد أن بدأت في القرن ١٤هـ (٢٠م) بثلاثة أو أربعة فنادق.[*] واتسمت الفنادق التي ازدادات أعدادها مع القصور والدور منذ نهاية القرن الرابع عشر وبداية القرن الخامس عاشر الهجريين (٢٠م) بامتدادها الرأسي خاصة بعد التوسعة الهائلة للمسجد النبوي الشريف التي أجراها خادم الحرمين الشريفين الملك فهد بن عبدالعزيز التي تطلبت هدم العديد منها من الجهة الغربية والجهة الشمالية للمسجد ، مما جعل الفنادق تتمركز في الجهة الشرقية والجهة الشمالية الشرقية من المسجد النبوي لتفي بمتطلبات السكنى لزوار مسجد رسول الله ﷺ الذين يفضلون الإقامة أقرب ما يكون للمسجد النبوي الشريف[٤] بصرف النظر عن درجة الفندق.

---

(١) رفعت (إبراهيم) : مرآة الحرمين، الجزء الثاني، ص١٧٤.

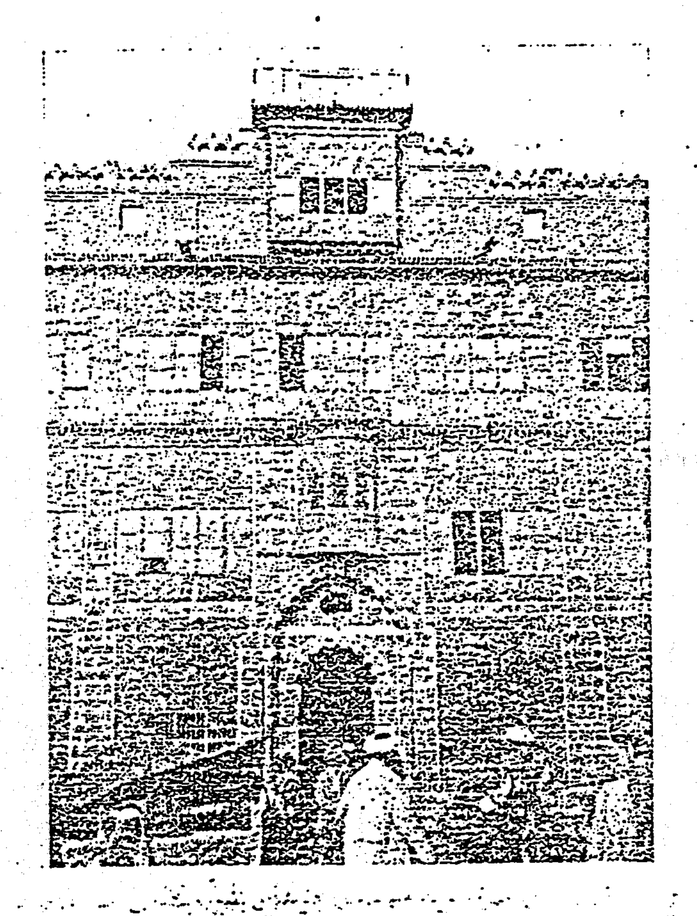
(٢) الكردي: التاريخ القويم، الجزء الثاني، ص١٧٤.

(٣) رجب: المدينة المنورة، ص١٩٩.

(*) قد يطلق على بعض تلك الفنادق اسم بلاس *(palace)* وتعني قصر (الكردي: التاريخ القويم، الجزء الثاني، ص١٧٤).

(٤) رجب، المدينة المنورة، ص١٨١.

A view of the largest hotel in medina in the year 1321.



للرحوم السيد عبد الله مدنى وعدد غرفة ٣٧١

(الرسم ١٥٨)

لوحة رقم (١) فندق السرور بالمدينة المنورة

٤ - تحليل ومناقشة :

٤ ـ ا ـ تحليل ومناقشة الاستبانة الخاصة باصحاب الفنادق والقصور والدور :

بالنسبة لتحليل البيانات التي أظهرتها إجابات الملاك فهي كالتالي:

- وجد أن عدد الأجنحة والشقق في العمائر التي طبقت عليها الاستبانة ١٧٢٢ جناحاً وشقة، إلا أن عدد ٩٠ من الملاك لم يشر أحدهم إلى وجود الشقق أو الأجنحة في عمائرهم بنسبة ٣٩,٨٪ من إجمالي العينة، وبالإضافة إلى ذلك فقد ظهر من الاستبانة أن عدد الغرف في عينة الدراسة ٨٣٠٣ غرفة مع امتناع ١٨ مالكاً عن الإجابة على عدد الغرف في عمائرهم بنسبة ٨٪ من إجمالي العينة.
- بلغ عدد الغرف التي تحتوي على سرير واحد ٢١١ غرفة بنسبة ٢,٥٪ من إجمالي عدد الغرف في العينة المدروسة، أما باقي الغرف فمنها ما يحتوي على سريرين وعددها ١٨٢٩ غرفة بنسبة ٢٢٪ من إجمالي عدد الغرف، ومنها ما يحتوي على ثلاثة أسرة وعددها ٣٠٨٧ غرفة بنسبة ٣٧,٢٪. أما مايحتوي منها على أكثر من أربعة أسرة ٩٦٠ غرفة بنسبة ١١,٦٪ من إجمالي عدد الغرف في العينة.

ومن ثم يتضح أن الغرف التي تحتوي على ثلاثة أسرة مثلت أعلى نسبة في العينة، في حين كانت الغرف التي تحتوي على سرير واحد هي أدناها نسبة، مما يلقي الضوء على خاصية بارزة اتسمت بها مساكن الزائرين من فنادق وقصور ودور ممثلة في أنها قد أعدت لتفي باحتياجات المجموعات قليلة العدد ولم تجهز بشكل كبير لاستقبال الأفراد من الزوار، وتتفق هذه الخاصية مع

طبيعة زائري مسجد رسول ﷺ الذين يفضلون اصطحاب أسرهم أو أصدقائهم عند زيارة المدينة المنورة ، ويزداد ازدحامهم بالمدينة من أوائل شهر رمضان المبارك من كل عام.(*)

أما بالنسبة لإجمالي عدد الأسرة في العمائر موضوع الدراسة فبلغ ٣٠٣٢١ سريراً مع امتناع ٣٩ مالكاً عن الإجابة على عدد الأسرة بنسبة ١٧,٣٪ من إجمالي العينة، مما يوضح أن عدد الأسرة الذي أشارت إليه الاستبانة قد يزيد على أربعين ألف سرير، أو أن هناك بعض العمائر لاتستخدم فيها أسرة للمبيت ويقتصر فيها على استخدام الطراحات فقط لسكنى الزوار ذوي الدخول المالية المنخفضة بإيجارات زهيدة مما يمكنهم من الإقامة بها أطول فترة ممكنة بأقل التكاليف.

٤ ـ ١ ـ ١ ـ بعد الفندق أو القصر أو الدار عن المسجد النبوي:

أظهرت إجابات أصحاب هذه العقارات عن بعد الفندق أو القصر أو الدار عن الحرم النبوي ماهو موضح في الجدول رقم (١):

جدول رقم (١): يبيّن المسافة بين المساكن والمسجد النبوي الشريف

م	المسافة	التكرار	النسبة
١	أقل من نصف كيلومتر	١١٤	٥٠,٤٪
٢	نصف كيلومتر	٧٢	٣١,٩٪
٣	كيلومتر واحد	٣٤	١٥٪
٤	كيلومتر ونصف فأكثر	٦	٢,٧٪
	المجموع	٢٢٦	١٠٠٪

(*) مقابلة شخصية للباحثين مع الأستاذ تركي حسنين أحد كبار مسئولي فندق دلة بالمدينة المنورة في شهر رمضان ١٤١٣هـ.

ويدل ذلك بشكل واضح على أن الفنادق والقصور والدور بالمدينة المنورة تتسم في غالبيتها العظمى بقربها الشديد من الحرم النبوي الشريف، خاصة في الجهة الشرقية والشمالية الشرقية نتيجة لتوسعة المسجد النبوي من الجهتين الشمالية والغربية، وإزالة كثير من العمائر شمال وجنوب المسجد النبوي.(١)

ومما يؤكد ذلك أن المباني المجهزة لسكن الزائرين والتي تبعد نصف كيلومتر فأقل عن المسجد النبوي قد بلغت نسبتها ٣ ,٨٢٪، في حين لم تظهر العينة مبانٍ تبعد عن الحرم أكثر من كيلو متر ونصف، وفي نفس الوقت كانت تلك العمائر لم تتجاوز نسبتها ٧ ,٢٪ من إجمالي العينة مما ييسر على زوار مسجد رسول الله ﷺ التوجه إليه في الصلوات الخمس سيراً على الأقدام، خاصة أن المعتمر يفضل الموقع القريب من المسجد النبوي، حتى لو كان المكان أقل من المستوى الذي يرغبه كفنادق الدرجة الثالثة مثلاً وما شابهها، مما أدى إلى أن مراعاة الامتداد الرأسي في عمارة الفنادق والقصور والدور التي تقع شرق وشمال شرق المسجد النبوي لمواجهة الازدياد المطرد لأعداد زوار المدينة.(٢)

٤ ـ ١ ـ ٣ ـ الخدمات المتوفرة في أماكن نزول الزائرين:

جاءت إجابات أصحاب العقارات على النحو التالي:

١ ـ أفادت نسبة ٥ ,٤١٪ من إجمالي العينة بوجود حمامات بالغرف، بينما أفادت نسبة ٥ ,٥٨٪ بعدم وجودها في الغرف مما يظهر أن الحمامات المشتركة تزداد في العدد عن الحمامات المخصصة لكل

(١) الغرفة التجارية الصناعية بالمدينة المنورة، مقال بعنوان المسح التجاري للمدينة المنورة، تقرير الفنادق ودور الزائرين ، مجلة المدينة، عدد ربيع أول ١٤١٠هـ، ص١٢ .

(٢) رجب : المدينة المنورة ، ص١٨١.

غرفة. ومن المعروف أن الحمامات المشتركة في أماكن نزول المسافرين كانت مستخدمة منذ العصر الإسلامي[1] المبكر واستمرت مستخدمة بعد ذلك حتى الوقت الحاضر، كما يتضح من الدراسة.

٢ - تبيّن من الدراسة أن نسبة ٨٣,٨٪ من الملاك في العينة أفادت بوجود مطابخ في الشقق والأجنحة في عمائرهم موضوع الدراسة، وهو أمر تتطلبه احتياجات الزائرين من العائلات والمجموعات، بينما جاءت نسبة من أفادوا بعدم وجودها قليلة إذ لاتعدو نسبتهم ٦,٢٪ من إجمالي العينة.

٣ - أظهرت الدراسة توفر المصاعد في العمائر موضوع البحث بنسبة ٧٤,٢٪ من إجمالي العينة، بينما جاءت نسبة ٢٥,٨٪ من العينة لتشير بعدم احتواء العمائر على مصاعد، وهذه النسبة تنطبق على العمائر الصغيرة الحجم من الدور بصفة خاصة، والتي لاتزيد عن أربعة أدوار، أما النسبة الكبيرة من العينة فتدل على أن العمائر السكنية المعدة لاستقبال المعتمرين والزائرين تتسم في مجملها بامتدادها الرأسي[2] لتستوعب أكبر عدد ممكن من الزوار الذين يفضلون السكن بالقرب من المسجد النبوي.

٤ - أظهرت الدراسة أن تأمين احتياجات العمائر موضوع الدراسة من المياه يأتي في مقدمته الإمداد عن طريق الشبكة العامة والوايتات معاً بنسبة ٧٦,٤٪، بينما تأتي النسبة التالية لذلك وهي ٢٢,٣٪ وهي

---

(١) لمعي: التراث المعماري ، ص٥٧.

(٢) رجب : المدينة المنورة ، ص١٨١.

التي تؤمن احتياجاتها من المياه عن طريق الشبكة فقط دون اللجوء إلى طلبها عن طريق الوايتات، في حين تأتي أقل النسب والتي تبلغ ١,٣٪ وهي التي تستخدم الوايتات فقط في تأمين احتياجاتها من المياه.

وتشير أعلى النسب وهي التي تؤمن احتياجاتها عن طريق الشبكة والوايتات معاً إلى ظاهرة كثرة تردد الزوّار على هذه العمائر في فترات متقاربة وقصيرة، مما ينتج عنه عدم وفاء شبكة المياه العامة باحتياجات الفنادق والقصور والدور من المياه، ومما يدفع الملاك إلى شراء المياه عن طريق الوايتات لسد العجز فيها في عمائرهم خاصة في موسم شهر رمضان المبارك.

٥ ـ أشارت الدراسة فيما يتعلق بوجود ثلاجة في كل غرفة أن ما نسبته ٤٨,٤٪ من إجمالي العينة تؤكد وجود ثلاجات في الغرف وهي بطبيعة الحال في الفنادق والقصور المؤثثة تأثيثاً جيداً، أما القصور العادية وغالبية الدور الصغيرة فغالباً لاتحتوي فيها الغرف على ثلاجات، وهذا ما أكدته النسبة الباقية والتي تبلغ ٤١,٦٪ من إجمالي العينة. ويتضح من ذلك أن الخدمات تتباين في أماكن الإقامة لتفي باحتياجات الزائرين، كل حسب إمكاناته المادية ومستواه الاجتماعي والثقافي. أما بالنسبة لأجهزة المذياع والتلفاز في كل غرفة فقد أشارت نسبة ٤٥,٥٪ من إجمالي عينة الملاك إلى توفرها في كل غرفة، بينما أوضحت النسبة الباقية عدم توفرها.

وبمقارنة نسب توفر الثلاجات مع نسب توفر أجهزة المذياع والتلفاز يتضح أنها متقاربة مما يعني أن الغرف إذا ما قصد تجهيزها تجهيزاً كاملاً تستكمل الأجهزة اللازمة فيها حتى تفي بمتطلبات الزائرين من مستويات اجتماعية معيَّنة.

٤ ـ ١ ـ ٣ ـ أساليب الترويج وجلب الزبائن:

نظراً لكثرة عدد الفنادق والقصور والدور وتجاورها في منطقة لاتبعد في معظمها عن المسجد النبوي الشريف أكثر من نصف كيلومتر، فقد اتخذ أصحاب تلك العمائر أساليب عديدة للدعاية لها وجلب روّادها من زوّار مسجد رسول الله ﷺ حيث يلجأ البعض منهم إلى التعاون مع الشركات السياحية وعددهم ١١٠ مالكاً بنسبة ٤٨,٧٪ من إجمالي العينة، وهي شركات تنظم رحلات جماعية للعمرة تمكنها من الحصول على أسعار مناسبة لسكن تلك المجموعات. وهذا ماكشفت عنه إجابات مالكي تلك العمائر على أسئلة الاستبانة الخاصة بالاستفسار عن منح الخصم للمجموعات من عدمه حيث بلغت الإجابات بالإيجاب نسبة ٩١,٥٪ من مجموع العينة، في حين جاءت نسبة النفي بمقدار ٨,٥٪ عن منح الخصم للمجموعات.

وقد أجاب الملاك بنسبة ٧٤,١٪ من إجمالي العينة على أن نسبة الخصم تتراوح مابين ١٠ ـ ١٥٪ من قيمة الإيجار وهي نسبة تشجع المعتمرين المنظمين في مجموعات من زيارة المدينة المنورة عند أدائهم للعمرة والبقاء فيها مدة مناسبة.

هذا وقد أظهرت إجابات الملاك على أسئلة الاستبانة أن هناك طرقاً أخرى للدعاية والإعلان عن أماكن سكنى زوار المدينة من المعتمرين على النحو التالي في جدول رقم (٢):

جدول رقم (٢): يوضح الأساليب المتنوعة للدعاية والترويج

م	الوسيلة	التكرار	النسبة
١	عن طريق الدعاية	٤٥	١٧,٩٪
٢	عن طريق الوسطاء	٤٢	١٦,٧٪
٣	عن طريق التعاقد الشخصي مع المعتمر	١٦٤	٦٥,٤٪
	المجموع	٢٥١	١٠٠٪

ويتضح من النسب السابقة أن غالبية الفنادق والقصور والدور التي تؤجر لزوار المدينة المنورة تترك عملية التأجير بها للعرض والطلب حسب كثرة وقلة الزوار وحسب طاقتها الاستيعابية.

٤ ـ ١ ـ ٤ ـ قياس مدى ارتفاع أسعار الخدمات في الفنادق والقصور والدور في المواسم:

أظهرت إجابات مالكي الفنادق والقصور والدور وجود ارتفاع في أسعار السكن بها في المواسم وفقاً لدرجتها أو قربها وبعدها عن المسجد النبوي الشريف وتعدد وجودة نوعية الخدمات المتوفرة بها حيث أجاب عدد ٢٠٢ مالكاً لتلك العمائر بنسبة ٨٩,٤٪ بوجود هذا الارتفاع في الأسعار في المواسم، أما الباقي وعددهم ٢٤ مالكاً بنسبة ١٠,٦٪ فأجابوا بعدم وجود هذا الارتفاع.

وقد يكون السبب في ذلك أن إشغال الفنادق والقصور والدور بالنسبة للمعروض قليل مما يؤدي إلى خفض أسعار السكن أو بقائها على حالها، وهو يظهر ما تتسم به طبيعة إسكان الزائرين في المدينة المنورة حيث يكثر عدد مرات التأجير للسكن في الفنادق والقصور والدور، وتتباين الفترات التي يزداد فيها الطلب على التأجير.

إلا أن النسبة الغالبة ارتفاع الإيجارات في أوقات الذروة خاصة في المواسم وهي الأوقات التي يزداد فيها الطلب، وتتضح هذه الزيادة في الأسعار للسكن في الفنادق بصفة خاصة دون غيرها من القصور والدور حيث تخضع أسعار الإقامة فيها لتسعيرة وزارة التجارة، أما باقي العمائر فأسعارها غير محددة.[١] وقد نشرت نسب الارتفاع في أسعار السكن بالفنادق على أنها إذا كانت فنادق درجة ممتازة وأولى فترفع أسعارها بنسبة (٧٥٪)، وإذا كانت درجة ثانية فترفع أسعارها بنسبة (١٢٥٪)، أما فنادق الدرجة الثالثة فترفع أسعارها بنسبة (١٥٠٪)،[٢] وقد تكرر نشر تلك النسب نفسها في سنة لاحقة،[٣] ويبدو من ذلك أنها أسعار حددت من قبل وزارة التجارة ولايزال معمولاً بها حتى ١٤١٣هـ/١٩٩٢م.

أما فيما يتعلق بنسب الارتفاع في أسعار السكن في الفنادق والقصور والدور التي كشفت عنها إجابات الملاك على أسئلة الاستبانة فبيانها في جدول رقم (٣):

---

(١) كردي : دليل المدينة المنورة ، ص٣٨.

(٢) مجلة المدينة، جمادى الآخرة ١٤١٠هـ، ص٣٤.

(٣) مجلة المدينة، السبت ٦ رمضان ١٤١٣هـ، العدد ٩٤١٩، ص١٥.

جدول رقم (٣) : يوضح نسب ارتفاع أسعار السكن في المواسم

م	نسبة ارتفاع أسعار السكن	التكرار	النسبة
١	أقل من ١٥٪	٢٩	١٤,٤٪
٢	١٥٪	٤٤	٢١,٨٪
٣	٢٠٪	٥٥	٢٧,٣٪
٤	٢٥٪	٢٢	١٠,٩٪
٥	٣٠٪	٨	٣,٩٪
٦	٤٠٪	٨	٣,٩٪
٧	٥٠٪	٢٧	١٣,٤٪
٨	نسبة أكثر من ٥٠٪(*)	٩	٤,٤٪
	المجموع	٢٠٢	١٠٠٪

ويتضح من الجدول رقم (٣) أن الملاك قد أجابوا بنسبة ٤٩,١٪ من إجمالي العينة على أن نسبة الارتفاع في أسعار السكن في عمائرهم تتراوح مابين ١٥ ـ ٢٠٪ وهي نسبة تدل على أن أسعار الإقامة في المدينة المنورة في العمائر خاصة القصور والدور الصغيرة تتسم بأنها مقبولة، مما يمكن العديد من زائري المدينة المنورة من السكن فيها بأسعار ليست مغالى فيها ، ويساعد في

(*) لم تدرج في الاستبانة أسئلة عن نسب أكثر من ٥٠٪ نظراً لأن الباحث لم يتوقع نسباً أعلى من ذلك خاصة في الفنادق والقصور والدور بالمدينة المنورة التي يقل الطلب فيها للسكن عن مكة المكرمة.

على القيام بأداء العمرة وزيارة مسجد رسول الله ﷺ، كما يتضح من الجدول رقم (٥) :

جدول رقم (٥) : يوضح نسب أعمار المعتمرين زوار المسجد النبوي الشريف

م	عمر المعتمر	التكرار	النسبة
١	أقل من ٢٠ سنة	٥٨	٤,٥٪
٢	٢٠ ـ ٣٠ سنة	١٨١	١٣,٩٪
٣	٣١ ـ ٤٠ سنة	٤٦٧	٣٦ ٪
٤	٤١ ـ ٥٠ سنة	٣٠٤	٢٣,٤٪
٥	٥١ ـ ٦٠ سنة	١٩٩	١٥,٣٪
	المجموع	١٢٩٩	١٠٠٪

٤ ـ ٢ ـ ١ ـ ٢ ـ المستوى التعليمي:

كانت نسبة المعتمرين الجامعيين هي أعلى النسب حيث بلغت ٢٩,٩٪ من إجمالي العينة تلتها نسبة التعليم الثانوي حيث بلغت ٢٢,٣٪ من إجمالي العينة مما يدل على أن المستوى التعليمي يلعب دوراً كبيراً في زيادة الإقبال على أداء العمرة وزيارة المسجد النبوي الشريف ، وهذا يتضح من الجدول رقم (٦) .

جدول رقم (٦) : يوضح المستوى التعليمي

م	المستوى التعليمي	التكرار	النسبة
١	أمي	١٥٥	١١,٩٪
٢	ابتدائي	٢٠٩	١٦,١٪
٣	متوسط	١٨٧	١٤,٤٪
٤	ثانوي	٢٨٩	٢٢,٣٪
٥	جامعي	٣٨٩	٢٩,٩٪
٦	عالي	٧٠	٠٥,٤٪
	المجموع	١٢٩٩	١٠٠٪

٤ ـ ٢ ـ ١ ـ ٣ ـ الحالة المهنية :

جاءت النسب السابقة لأعمار المعتمرين مؤكدة لنتائج أسئلة الاستبانة الخاصة بالحالة المهنية للمعتمرين، حيث كشفت الاستبانة أن أعلى نسبة منهم كانت من الموظفين، وهم في غالب الأمر ممن أنهوا دراساتهم الجامعية حيث بلغت نسبتهم ٤٠,٦٪ من إجمالي العينة ، يليها في الارتفاع نسبة التجّار التي بلغت ٢٨,٩٪ من إجمالي العينة ، وهم ذوو دخول عالية تمكنهم من دفع تكاليف الإقامة عند أدائهم العمرة وعند زيارتهم لمسجد رسول الله ﷺ ، أما بقية المعتمرين فتتضح نسبتهم في الجدول رقم (٧) :

جدول رقم (٧) : يوضح الحالة المهنية للمعتمرين

م	المهنة	التكرار	النسبة
١	موظف	٥٢٧	٤٠,٦٪
٢	تاجر	٣٧٦	٢٨,٩٪
٣	مزارع	٨٨	٦,٨٪
٤	حرفي	١٨٥	١٤,٢٪
	المجموع	١٢٩٩	١٠٠٪

ويتضح من الجدول (٦) أن الموظف الذي أنهى دراستة الجامعية يقبل علي أداء العمرة وزيارة مسجد الرسول ﷺ أكثر من الفئات الأخرى.

٤ ـ ٢ ـ ١ ـ ٤ ـ الحالة الاجتماعية :

أشارت الدراسة إلى أن أعلى نسبة من المعتمرين زوار مسجد رسول الله ﷺ هي للمتزوجين حيث بلغ عددهم ١٠٧٠ فرداً بنسبة ٨٢,٤٪ من إجمالي العينة، تلتها نسبة العزاب وعددهم ١٩٤ فرداً بنسبة ١٤,٩٪ من العينة، وبما أن نسبة ٨١,٦٪ من المعتمرين فوق سن ٣٠ سنة فإن زيادة نسبة المتزوجين بهذا الفارق الكبير عن نسبة العزاب أمر طبيعي وملاحظ ـ أما فيما يتعلق بالأرامل فإن عددهم لم يتجاوز ٣٥ فرداً بنسبة لاتزيد عن ٢,٧٪ من إجمالي العينة.

٤ ـ ٢ ـ ١ ـ ٥ ـ محل إقامة المعتمر في وطنه:

كشفت الاستبانة أن نسبة المعتمرين المقيمين في بلادهم في المدن وعددهم ١١٧٢ معتمراً هي ٩٠,٢٪ من إجمالي العينة وهي النسبة الغالبة،

في حين لم يصل عـدد المعتمـرين المقيـمين في القرى أكثر من ١٢٧ معتـمراً بنسـبـة قـدرها ٩,٨٪ من إجمـالـي العيـنـة، ذلـك لأنـه مـن المعـروف أن مستوى معيشة المواطنين وثقافتهم يكون مرتفعاً في المدينـة عن القرية، مما يمكنهم من الإقدام على أداء العمرة وزيارة مسجد رسول الله ﷺ ، خاصة أن وسائل الإعـلان تتوفـر أيضاً في المدينة عن القرية، مما يجعل أهل المدينة على اطلاع مستـمر برحـلات العمـرة المنظمة، فينخرطون فيهاكما هو موضح في الجدول رقم (٨) :

جدول رقم (٨) : يوضح مكان إقامة المعتمر في وطنه

م	محل إقامة المعتمر في وطنه	التكرار	النسبة
١	مدينة	١١٧٢	٩٠,٢٪
٢	قرية	١٢٧	٩,٨٪
	المجموع	١٢٩٩	١٠٠٪

٤ ـ ٢ ـ ١ ـ ٦ ـ تكرار العمرة من قبل عينة الدراسة:

أظهرت الدراسة أن أعلى نسبة من المعتمرين الذين قاموا بزيارة مسجد رسول الله ﷺ هم الذين أدوها للمرة الثانية حيث بلغ عددهم ٤٤٧ معتـمراً بنسبة ٣٤,٤٪ من إجمالي العينة، في حين جاءت نسبة من أدوها للمرة الأولى في المرتبة الثانية بعدد ٢٧٤ معتمراً بنسبة ٢١,١٪ من إجمالي العينة، مما يوضح أن زوار المدينة المنورة الذين سبق لهم زيارتها يعاودون الزيارة مرة أخرى نتيجة لما اكتسبوه مـن خبرة بمعالم المدينة المنورة، خاصة أماكن الإقامة فيها، وما يقدم لهم من خدمات ميسرة في مساكنهم تشجعهم على العودة مرة أخرى إليها، كما يتضح في جدول رقم (٩) :

جدول رقم (٩): يوضح عدد العمرات التي أداها الزائر للمدينة

م	المستوى التعليمي	التكرار	النسبة
١	مرة واحدة	٢٧٤	٢١,١٪
٢	مرتان	٤٤٧	٣٤,٤٪
٣	ثلاث مرات	٢٦٣	٢٠,٣٪
٤	أربع مرات	١٠٨	٨,٣٪
٥	خمس مرات	٦٤	٤,٩٪
٦	أكثر من خمس مرات	١٤٣	١١٪
	المجموع	١٢٩٩	١٠٠٪

٤ ـ ٢ ـ ٢ ـ مرافقو المعتمرين لزيارة المدينة المنورة:

يأتي زوَّار المدينة المنورة من المعتمرين إليها فرادى أو بصحبة مرافقين. وقد أظهرت الدراسة أن أعلى نسبة منهم كانت من الذين قدموا مع أسرهم وعددهم ٤٩٥ معتمراً بنسبة ٣٨,١٪، وتفضل هذه النوعية من المعتمرين بطبيعة الحال الإقامة في فنادق وقصور ودور توفر لهم الخصوصية باحتوائها على شقق أو أجنحة مزودة بالمطابخ لتيسر عليهم فترة إقامتهم فيها. هذا ويلي النسبة تلك نسبة المعتمرين الذين وفدوا مع مجموعة سياحية حيث بلغ عددهم ٤٨٨ معتمراً بنسبة ٣٧,٦٪ من إجمالي العينة، وهي نسبة تبلغ أكثر من ثلث العينة، مما يشير إلى نجاح مكاتب تنظيم رحلات العمرة في الحصول على نصيب كبير من عدد المعتمرين الزائرين لمسجد رسول الله ﷺ ، خاصة أن المعتمر يفضل أن يأتي للعمرة وزيارة المدينة المنورة دون أن يكلف نفسه عناء البحث عن مكان لإقامته، وبصفة خاصة إذا كانت تلك هي المرة الأولى التي يؤدي فيها العمرة.

٤ ـ ٢ ـ ٣ ـ كيفية الحصول على مكان الإقامة:

تنوعت وسائل حصول المعتمرين زوّار مدينة رسول الله ﷺ في شهر رمضان على مقر سكنهم فيها، حيث أظهرت الدراسة أن عدد من تم حجز السكن لهم قبل قدومهم إلى المملكة ٨١٧ معتمراً بنسبة ٦٢,٩٪ من إجمالي العينة، كما كشفت الدراسة في نفس الوقت أن أعلى نسبة منهم قد تم حجز السكن لهم عن طريق شركة سياحية، إذ بلغ عددهم ٥٩٢ معتمراً بنسبة ٧٢,٥٪ من إجمالي عدد المعتمرين الذين تم حجز السكن لهم قبل قدومهم إلى المملكة كما هو موضح في الجدول رقم (١٠):

جدول رقم (١٠): يوضح كيفية حجز السكن قبل القدوم إلى المملكة

م	كيفية الحجز	التكرار	النسبة
١	حجز شخصي	١٦٦	٢٠,٣٪
٢	شركة سياحية	٥٩٢	٧٢,٥٪
٣	أحد المعارف أو الأقارب	٥٩	٧,٢٪
	المجموع	٨١٧	١٠٠٪

٤ ـ ٢ ـ ٤ ـ توزيع المعتمرين على أماكن الإقامة:

كانت أعلى نسبة للمعتمرين زوّار المدينة المنورة من الذين ينزلون في الفنادق وعددهم ٥١٥ معتمراً بنسبة ٣٩,٦٪ من إجمالي العينة، يليهم في الترتيب عدد المعتمرين الذين ينزلون في الدور السكنية وعددهم ٣٩٩ معتمراً بنسبة ٣٠,٧٪ من إجمالي العينة، في حين كانت القصور هي المكان الذي يقع في المرتبة التالية بعد الفنادق والدور، حيث بلغ عدد المعتمرين المقيمين

فيها ٢٩٧ معتمراً بنسبة ٢٢,٩٪ من إجمالي العينة، ثم تأتي الشقق المفروشة والأماكن الأخرى كأقل النسب في العينة حيث لاتعدو معاً ٦,٨٪ من إجمالي العينة كما هو موضح في جدول رقم (١١):

جدول رقم (١١): يوضح توزيع المعتمرين على أماكن الإقامة

م	أماكن الإقامة	التكرار	النسبة
١	فندق	٥١٥	٣٩,٧٪
٢	قصر	٢٩٧	٢٢,٩٪
٣	دار	٣٩٩	٣٠,٧٪
٤	شقق مفروشة	٤٢	٣,٢٪
٥	أماكن أخرى	٤٦	٣,٥٪
	المجموع	١٢٩٩	١٠٠٪

يتضح من النسب السابقة أن الدور والقصور معاً قد كانت نسبتها في العينة أعلى النسب حيث بلغت معاً ٥٣,٦٪، وهي في ذلك تمثل المكان الأكثر استخداماً لسكن زوار المدينة المنورة نظراً لتكاليف الإقامة التي تتسم بأنها معقولة وفي متناول الساكنين فيها.

٤ ـ ٢ ـ ٥ ـ تصنيف درجة السكن للمعتمرين:

من المعروف أن القصور والدور والشقق المفروشة لاتخضع لرقابة أي جهة رسمية مثل الفنادق التي تخضع لوزارة التجارة(*) ممثلة في الغرفة التجارية

(*) ورد في خطاب وزارة التجارة رقم ١٨٣٢/ف/م المؤرخ في ١٤١٤/٨/٢٢هـ إلى سعادة مدير عام مركز أبحاث الحج أن عدد الفنادق المسجلة لديها والمرخص لها بمزاولة نشاطها ثلاثة عشر فندقاً ، كما ورد في نفس الخطاب أن القصور والدور لم تحصل على تراخيص نظامية .

بالمدينة المنورة، وبالتالي لم يتم تصنيف هذه الأماكن حسب مستواها وما توفره من أثاث وخدمات مختلفة لنزلائها، غير أن الساكنين فيها من زوار مسجد رسول الله ﷺ قد قيموها حسب الخدمات المتوفرة فيها ودرجة جودتها كما هو موضح في جدول (١٢):

جدول رقم (١٢): يوضح تقييم الساكنين لأماكن الإقامة

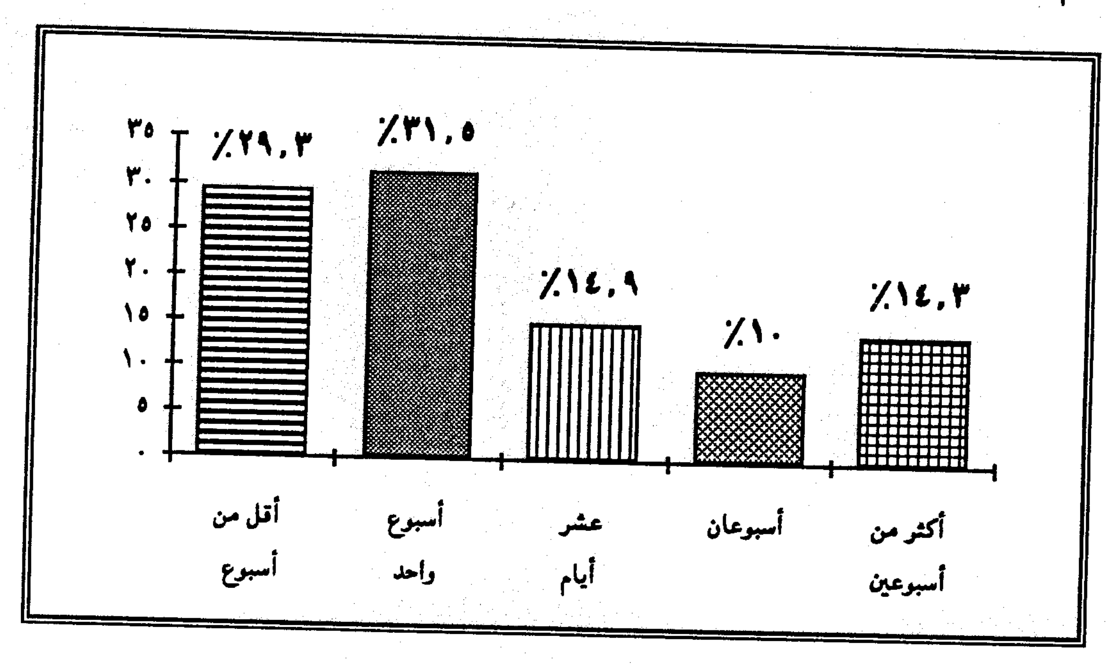
م	تصنيف الزوار لأماكن إقامتهم	التكرار	النسبة
١	درجة ممتازة	١٤٧	١١,٣٪
٢	درجة أولى	٣٠٧	٢٣,٦٪
٣	درجة ثانية	٣٧٠	٢٨,٥٪
٤	درجة ثالثة	٢١٣	١٦,٤٪
٥	لاتوجد	٢٦٢	٢٠,٢٪
	المجموع	١٢٩٩	١٠٠٪

ويتضح من هذا الجدول أن أعلى نسبة لتقييم المعتمرين كانت المساكن من الدرجة الثانية حيث بلغت ٢٨,٥٪ من إجمالي العينة، مما يدل على حسن تأثيث أماكن الإقامة وجودة خدماتها، حتى أن الساكنين فيها قيموها وكأنها فنادق من الدرجة الثانية وخاصة تلك التي تقع أقرب ما يكون إلى المسجد النبوي، وهي بطبيعة الحال المكان المفضل للزائر بصرف النظر عن الدرجة.

٤ ـ ٢ ـ ٦ ـ المدة التي يقضيها المعتمر في المدينة المنورة:

تتفاوت المدة التي يفضل المعتمرون قضاءها في زيارة المدينة المنورة، إلا أن أعلى نسبة منهم بلغت ٣١,٥٪ أشارت إلى رغبتها في قضاء مدة

أسبوع بالمدينة المنورة، في حين كانت أقل نسبة وتبلغ ١٠٪ من إجمالي العينة قد أشارت إلى رغبتها في قضاء أسبوعين بها كما هو موضح في الشكل رقم (١):



شكل رقم (١): يوضح المدة التي يرغب المعتمر قضاءها في مقر إقامته

ويتضح من الشكل رقم (٢) أن ما نسبته ٦٠,٨٪ من المعتمرين ترحل بعد زيارة المدينة المنورة بأسبوع واحد فقط، مما يجعل أماكن الإقامة في الفنادق والقصور والدور غير مشغولة بصفة دائمة بالساكنين فيها فيزيد المعروض فيها عن المطلوب ويقل سعر الإقامة ويصبح في متناول جميع الزائرين بمستوياتهم المختلفة.

٤ ـ ٢ ـ ٧ ـ نوعية المكان الذي يشغله المعتمر في الفندق أو القصر أو الدار:

أشارت إجابات المعتمرين بنسبة ٧٠,٤٪ إلى أن مكان إقامتهم كان عبارة عن غرفة، تأتي بعد ذلك نسبة ١٥٪ منهم تشير إلى أن إقامتهم كانت

في جناح، تليها نسبة ١٤,٦٪ كانت إقامتهم في شقة. ويؤكد ذلك إجاباتهم على أسئلة الاستبانة من أنهم قد اصطحبوا معهم أسرهم بنسبة ٤٩,٩٪ وهي أعلى نسبة، في حين كانت أقل نسبة منهم وتبلغ ١٣,٥٪ من إجمالي العينة هي التي أشارت إلى أنهم كانوا يقيمون منفردين كما يتضح من جدول (١٣):

جدول رقم (١٣): يوضح نوعية مرافقي المعتمر في السكن

م	المشاركون للمعتمر في السكن	التكرار	النسبة
١	الإقامة منفرداً	١٧٥	١٣,٥٪
٢	الإقامة مع مجموعة	٤٧٦	٣٦,٦٪
٣	الإقامة مع الأسرة	٦٤٨	٤٩,٩٪
	المجموع	١٢٩٩	١٠٠٪

ولما كانت أعلى نسبة هي من المعتمرين الذين اصطحبوا معهم أفراداً من أسرهم، كما يتضح من الجدول السابق، فإن الإقامة في غرفة واحدة قد تناسب المعتمر الذي يصطحب معه زوجته فقط أو زوجته وابناً أو ابنة صغيرة السن.

ويؤيد الإقامة في غرفة واحدة ما جاءت به نتائج الاستبانة حيث أظهرت أن الغالبية من المعتمرين الذين يسكنون مع أفراد من أسرهم وعددهم ٦٤٨ معتمراً، قد أفادوا بأن عدد الأفراد الذين معهم واحد بنسبة ٣٣,٦٪، واثنان بنسبة ٢٣٪ ، كما هو موضح بالجدول رقم (١٤):

جدول رقم (١٤): يوضح عدد المرافقين للمعتمر في مكان إقامته

م	عدد المرافقين من أسرة المعتمر	التكرار	النسبة
١	فــــرد واحــــد	٢١٨	٣٣,٦٪
٢	اثـــنـــان	١٤٩	٢٣٪
٣	ثـــلاثـــة	١٢٣	١٩٪
٤	أكـــثـــر من ثلاثة	١٥٨	٢٤,٤٪
	المجموع	٦٤٨	١٠٠٪

٤ ـ ٢ ـ ٨ ـ ملاءمة مقر الإقامة لرغبات المعتمرين:

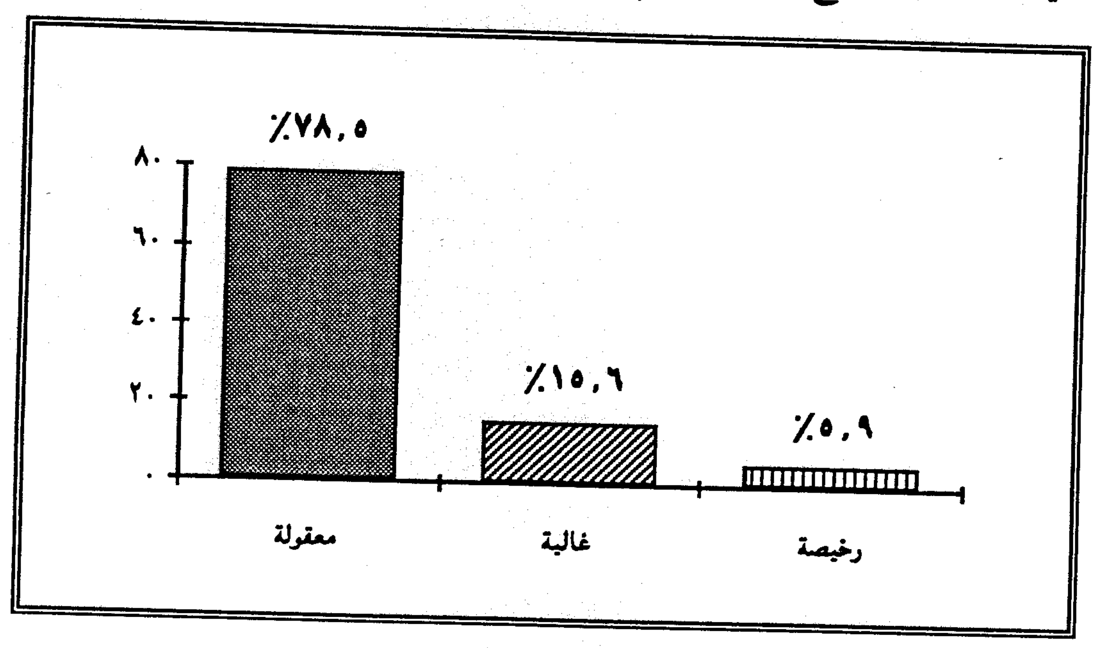
أشارت إجابات المعتمرين على أسئلة الاستبانة إلى أن السكن الذي يقيمون فيه هو المكان الذي كانوا يرغبون الإقامة فيه بنسبة ٨٧,٦٪ من إجمالي العينة، في حين جاءت إجابات من نفى ذلك بنسبة ١٢,٤٪ من إجمالي العينة. وهذا يوضح مدى رضا زوار المدينة من المعتمرين عن أماكن إقامتهم، وما يقدم فيها من خدمات، فضلاً عن مناسبة أسعار الإقامة لمستوياتهم الاجتماعية المختلفة.

٤ ـ ٢ ـ ٩ ـ تقييم تكلفة الإقامة من قبل المعتمرين:

أفادت إجابات المعتمرين زوار المدينة المنورة أن تكلفة الإقامة مناسبة لهم بنسبة ٧٨,٥٪، في حين جاءت نسبة من أفاد منهم بأنها مرتفعة(*) ١٥,٦٪

(*) أشارت دراسة للغرفة التجارية بالمدينة المنورة إلى أن أسعار الإقامة ترتفع في المواسم، (راجع ص٢٦).

من إجمالي العينة، تلتها نسبة من اعتبرها رخيصة بنسبة ٥,٩٪ من إجمالي العينة كما هو موضح بالشكل رقم (٢) :



شكل رقم (٢) : يوضح تقييم المعتمرين لأسعار إقامتهم

ويتضح من الشكل رقم (٢) مناسبة أسعار الإقامة لنسبة ٨٤,٤٪من الزوار ، وهذا من العوامل التي سوف تشجع زائري المدينة من المعتمرين على العودة مرة أخرى إليها عند أدائهم للعمرة في المستقبل.

وتجدر الإشارة إلى أن المدينة المنورة تمتاز بأن أسعار الإقامة فيها مناسبة لمعظم زوارها حيث أفادت إجابات المعتمرين أن سعر الإقامة للفرد في اليوم الواحد على النحو الموضح في جدول في جدول رقم (١٥) :

جدول رقم (١٥): يوضح أسعار الإقامة للفرد في اليوم الواحد

م	سعر الإقامة للفرد	التكرار	النسبة
١	أقل من مائة ريال	٦٤٧	٤٩,٨٪
٢	١٠٠ ريال	٢٨٨	٢٢,٢٪
٣	١٥٠ ريال	١٣٤	١٠,٣٪
٤	٢٠٠ ريال	٧٩	٦,١٪
٥	٢٥٠ ريال	٥٥	٤,٢٪
٦	٣٠٠ ريال	١٨	١,٤٪
٧	٣٥٠ ريال	٤٤	٣,٤٪
٨	٤٠٠ ريال	٤	٠,٣٪
٩	٤٥٠ ريال	٥	٠,٤٪
١٠	٥٠٠ ريال	٥	٠,٤٪
١١	أكثر من ٥٠٠ ريال	٢٠	١,٥٪
	المجموع	١٢٩٩	١٠٠٪

وهذا يدل على توفر أماكن السكن للمعتمرين في شهر رمضان مما ينتج عنه تخفيض أسعارها، خاصة أن فترات الزيارة للمدينة المنورة متباينة حسب ظروف المعتمرين والأوقات التي يفضلون الزيارة فيها.

٤ ـ ٢ ـ ١٠ ـ نوعية الخدمات المتاحة للمعتمر في مقر سكنه:

يزداد عدد المعتمرين في شهر رمضان المبارك زيادة كبيرة، وينتهز هؤلاء المعتمرون فرصة وجودهم بالمملكة لزيارة مسجد رسول الله ﷺ بالمدينة المنورة، ولذلك يفدون إليها في أوقات مختلفة في شهر رمضان.

هذا وتتفاوت وجهات نظر هؤلاء الزائرين في نوعية الخدمات التي تقدم لهم في سكنهم، ومن ثم أعدت أسئلة الاستبانة لتقييم تلك الخدمات من حيث الكم والكيف من وجهة نظر الزائرين المستفيدين الحقيقيين منها، مضافاً إليها وجهة نظر الباحثين الذين قاموا بزيارات للفنادق والقصور والدور لتقييم الخدمات فيها مثل:

٤ ـ ٢ ـ ١٠ ـ ١ ـ نظافة الغرف وترتيبها:

لم يختلف الكثير من الزوار على أن الغرف كانت على درجة كبيرة من النظافة والترتيب عند بداية سكنهم فيها، حيث أشارت الغالبية العظمى منهم بنسبة ٩٤,٨٪ من إجمالي العينة إلى أن الغرف كانت نظيفة ومرتبة، في حين لم تزد نسبة المعتمرين الذين أفادوا بأنها كانت غير ذلك عن ٥,٢٪ من إجمالي العينة. وعلى ذلك يمكن الحكم بجودة نظافة الغرف وترتيبها عند بداية سكن الزائرين فيهاوذلك استناداً إلى النسبة التي بلغت ٩٤,٨٪ السابقة الذكر .

٤ ـ ٢ ـ ١٠ ـ ١ ـ ٢ ـ صلاحية الأجهزة بالغرفة للعمل:

أفادت نسبة عالية من المعتمرين بلغت ٩٣,٩٪ من إجمالي العينة بأن الأجهزة مثل المكيف والثلاجة والمروحة كانت تعمل بشكل سليم، بينما جاءت نسبة من أشاروا إلى أن الأجهزة غير سليمة، ومعطلة قليلة حيث لم تزد عن ٦,١٪ فقط من إجمالي العينة.

٤ ـ ٢ ـ ١٠ ـ ١ ـ ٣ ـ توفر الأثاث اللازم في الغرفة:

لما كان الأثاث اللازم في الغرف في أماكن الإقامة من فنادق وقصور ودور هو المحور الأساسي لرضا الساكن فيها، فإن الغالبية العظمى من المعتمرين

أفادت بتوفر الأثاث في غرفهم بنسبة ٨ , ٨٩٪ من إجمالي العينة، في حين أفادت نسبة قليلة بعدم توفر الأثاث الذي يجب أن يكون موجوداً في غرفهم بنسبة ٢ , ١٠٪ من وجهة نظرهم. وهذا يوضح مدى اهتمام أصحاب تلك العقارات بجودة الأثاث وتوفره في عمائرهم تشجيعاً للزائرين على الإقبال على السكن فيها، خاصة أن المنافسة على تسويق ما لديهم من أماكن إقامة يرجح كفتها ما يتوفر في العمائر من أثاث وخدمات.

٤ ـ ٢ ـ ١٠ ـ ٤ ـ تنظيف الغرفة وترتيبها يومياً:

تتضمن الاستبانة أسئلة عن عملية تنظيف الغرف وترتيبها يومياً، وذلك لأهميته بالنسبة للساكن في الفندق أو القصر أو الدار. وقد أفادت إجابات المعتمرين بأن عملية التنظيف والترتيب تتم يومياً بنسبة ٢ , ٧١٪ من إجمالي العينة، في حين أفادت نسبة ٨ , ٢٨٪ بأن تلك العمليات لاتتم بشكل منتظم يومياً. ويستنتج من إجابات المعتمرين أن الأغلبية راضون عن تنظيف وترتيب الغرف يومياً، أما النسبة الباقية التي نفت ترتيب الغرف وتنظيفها يومياً فقد يكون المعتمرون الذين أفادوا بذلك مقيمين في الدور الصغيرة ذات الإيجارات الرخيصة، والتي لاتتطلب الإقامة فيها كثرة الأثاث الذي يتطلب ترتيبه وتنظيفه يومياً وبصفة مستمرة من وجهة نظر أصحابها.

٤ ـ ٢ ـ ١١ ـ أنواع الخدمات الأخرى المتوفرة في مقار إقامة الزوار:

تشمل الاستبانة أسئلة لتقييم بقية الخدمات التي تتوفر للزوار في كل فندق وقصر ودار. وقد وجد أن تلك الخدمات تتسم بالكثرة والتنوع المتميز سواء أكانت خدمات ضرورية أم خدمات ثانوية، وهي التي تتفاضل بها تلك العمائر بعضها على بعض، وتكون في نفس الوقت عوامل جذب للسكن فيها.

هذا وقد جاءت إجابات الزائرين(*) للمدينة المنورة مرتبة تنازلياً حسب توفرها في جدول (١٦):

جدول رقم (١٦): يوضح أنواع الخدمات المقدمة لساكني الفنادق والقصور والدور

م	نوع الخدمة(**)	نعم	النسبة	لا	النسبة
١	هاتف	٩٧٢	٪٧٤,٨	٣٢٧	٪٢٥,٢
٢	مشروبات	٢٩٦	٪٢٢,٨	١٠٠٣	٪٧٧,٢
٣	وجبات فطور	٢٦١	٪٢٠,١	١٠٣٨	٪٧٩,٩
٤	وجبات سحور	٢١٤	٪١٦,٥	١٠٨٥	٪٨٣,٥
٥	غسيل وكي الملابس	٢١٢	٪١٦,٣	١٠٨٧	٪٨٣,٧
٦	فاكسيملي	١٢٣	٪٩,٥	١١٧٦	٪٩٠,٥
٧	تلكس	١١٦	٪٨,٩	١٨٣	٪٩١,١
٨	ترتيب زيارات للأماكن التاريخية والدينية	٧٩	٪٦,١	١٢٢٠	٪٩٣,٩
٩	تلغراف	٤٩	٪٣,٨	١٢٥٠	٪٩٦,٢
١٠	وسيلة نقل للمسجد النبوي أو العكس	٤٦	٪٣,٥	١٢٥٣	٪٩٦,٥
١١	إقامة محاضرات دينية وثقافية	٣١	٪٢,٤	١٢٦٨	٪٩٧,٦

ويتضح من جدول رقم (١٦) أن أكثر الخدمات توفراً في أماكن سكن الزائرين بالمدينة المنورة هي الاتصالات الهاتفية بنسبة ٧٤,٨٪ من إجمالي العينة، في نفس الوقت الذي لاتتجاوز فيه الخدمات الأخرى الباقية نسبة أقل من الربع، مما يتطلب معه التوصية بتوفيرها في أماكن سكن الزائرين حتى

(*) اختارت العينة أكثر من متغير.

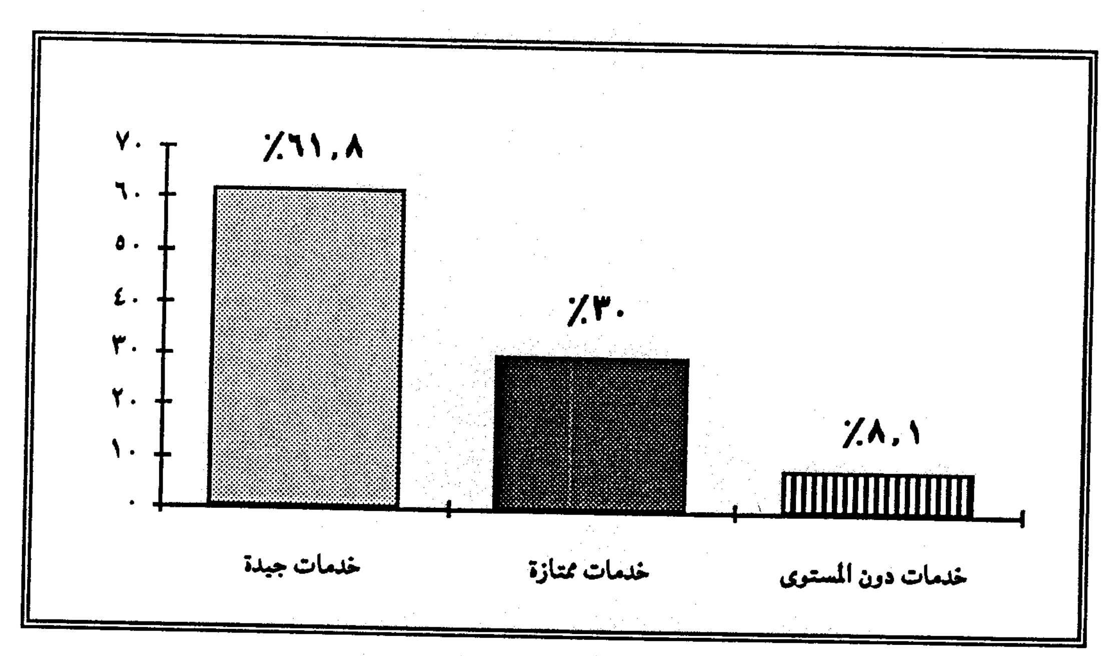
(**) تباينت الخدمات ونسبتها هنا عن النسب التي استخرجت من إجابات الملاك على الاستبانة الخاصة بهم، نظراً للتباين الكبير بين عدد الملاك في المدينة المنورة وبين عدد الزوار في هذه الاستبانة.

تكون فترة الإقامة فيها مريحة، وتشجع في نفس الوقت على تكرار الزيارة عند أداء كل عمرة من قبل الزائرين أو من قبل من يرتبط بهم بصلة.

٤ ـ ٢ ـ ١٢ ـ تقييم الخدمات المقدمة للزائرين في أماكن سكنهم:

إن جودة نوعية الخدمات المقدمة للزائرين وتوفرها بشكل يفي باحتياجات جميع الساكنين في الفندق أو القصر أو الدار بطريقة ميسرة وغير مضيعة للوقت والجهد، هو المطلب الحقيقي للزائرين.

وقد أفاد المعتمرون بجودة تلك الخدمات في مساكنهم بنسبة ٦١,٨٪ من إجمالي العينة، ثم أفادت نسبة ٣٠٪ من إجمالي العينة بتميز تلك الخدمات. ولم يشر إلا نسبة قليلة لاتعدو ٨,١٪ إلى أن الخدمات دون المستوى كما يتضح من الشكل رقم (٣) :



شكل رقم (٣) : يوضح تقييم الخدمات المقدمة في الفنادق والقصور والدور

ومن ثم تتضح أهمية الارتفاع بمستوى الخدمات المقدمة للزائرين في أماكن سكنهم، مما يتيح لهم إقامة مريحة بالمدينة المنورة.

٤ ـ ٢ ـ ١٣ ـ تقييم تكلفة غسيل وكي الملابس:

أما بالنسبة لتكلفة بعض هذه الخدمات فقد أظهرت إجابات المعتمرين أن تكلفة غسيل وكي الملابس معقولة بنسبة كبيرة على النحو الموضح في جدول رقم (١٧):

جدول رقم (١٧): يوضح تقييم تكلفة غسيل وكي الملابس

م	تقييم التكلفة	التكرار	النسبة
١	معقولة	١٦١	٪٧٥,٨
٢	رخيصة	٣٨	٪١٧,٩
٣	غالية	١٣	٪٦,٣
	المجموع	٢١٢	٪١٠٠

٤ ـ ٢ ـ ١٤ ـ تقييم تكلفة الاتصالات:

كشفت إجابات المعتمرين عن سؤالهم عن تكلفة الاتصالات مثل التليفون (الهاتف) والتلغراف والفاكسيملي والتلكس وعددهم ١٢٦٠ معتمراً بنسبة ٩٦,٩٪ من إجمالي العينة ماهو موضح بجدول (١٨):

جدول رقم (١٨): يوضح تقييم تكلفة الاتصالات

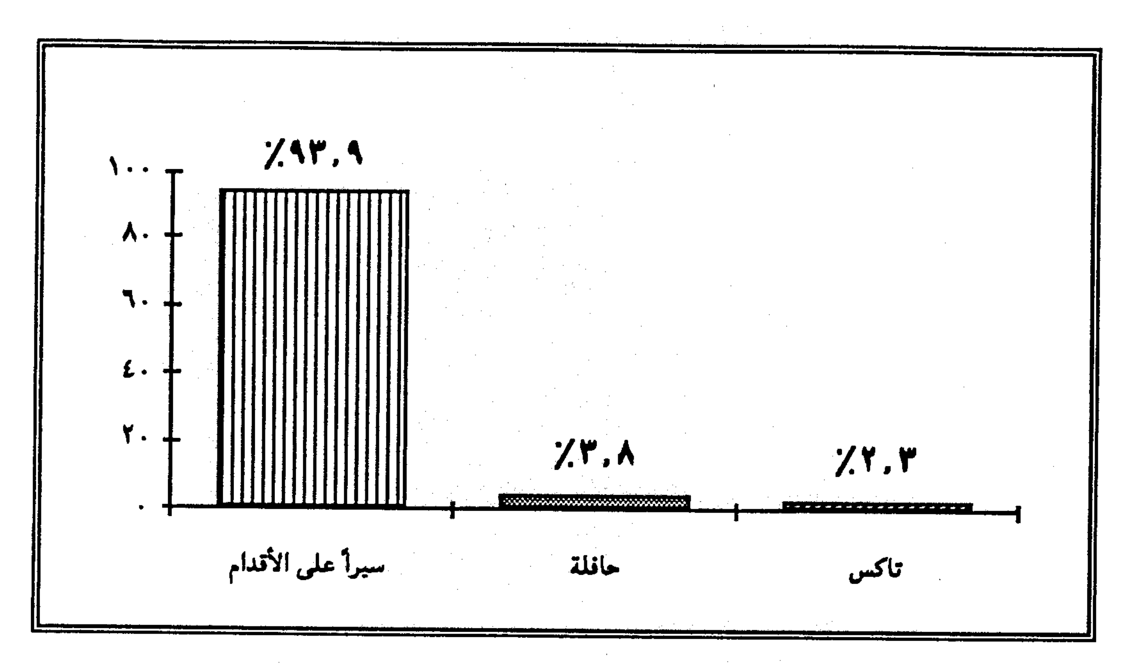
م	تقييم التكلفة	التكرار	النسبة
١	غـــالـيـــة	٥٨٨	٤٦,٧٪
٢	مـــعـــقـــولة	٦١٥	٤٨,٨٪
٣	رخـــيـــصـــة	٥٧	٤,٥٪
	المجموع	١٢٦٠	١٠٠٪

ويتضح من جدول رقم (١٨) أن أغلب المعتمرين يعتبرون هذه التكلفة مرتفعة وهذا يتطلب التوصية بتخفيض قيمتها حتى يتسنى للزائرين الاتصال بذويهم، ومتابعة أعمالهم في بلادهم بسهولة ويسر.

٤ ـ ٢ ـ ١٥ ـ تقييم وسيلة الانتقال من مقر الإقامة إلى المسجد النبوي:

أظهرت إجابات المعتمرين على أسئلة الاستبانة أن غالبيتهم العظمى بنسبة ٩٣,٩٪ من إجمالي العينة تصل إلى المسجد النبوي سيراً على الأقدام، في حين تستخدم نسبة قليلة جداً حافلة أو سيارة أجرة (تاكسي) بلغ نسبتها ٣,٨٪ ، ٢,٣٪ على الترتيب، كما هو موضح في شكل (٤) مما يدل دلالة مباشرة على القرب الشديد لمواقع أماكن إقامة الزائرين للمدينة المنورة من المسجد النبوي الشريف، خاصة في المنطقة الشرقية والمنطقة الشمالية الشرقية منه(*)، مما يمكن

(*) تحليل استبانة أصحاب الفنادق والقصور والدور بالمدينة المنورة، ص ٢٠ـ٢١.



شكل رقم (٤): يوضح طريقة الوصول من السكن إلى المسجد النبوي

غالبية الزوّار من الذهاب إلى المسجد النبوي والعودة منه سيراً على الأقدام، دون الحاجة إلى استخدام وسيلة مواصلات لذلك، ومما يقلل في نفس الوقت من تكلفة المعيشة في فترة الزيارة إلى المدينة المنورة، وتصبح بذلك إقامتهم غير مكلفة.

وفضلاً عن ذلك فإن الزوّار الذين تضطرهم ظروف معينة كالتقدم في العمر أو المرض أو البعد النسبي لأماكن سكنهم عن المسجد النبوي إلى استخدام وسائل نقل وعددهم لم يتعد ٧٩ معتمراً بنسبة ٦٪ من إجمالي العينة، قد أفادوا بأن تكلفة وسائل النقل بالمدينة المنورة معقولة أو رخيصة بنسبة غالبة كما هو موضح في في الجدول (١٩):

جدول رقم (١٩) : يوضح تكلفة وسائل النقل للوصول إلى المسجد النبوي الشريف

م	تقييم تكلفة وسائل النقل	التكرار	النسبة
١	معقولة	٥٨	٪٧٣,٤
٢	غالية	١٢	٪١٥,٢
٣	رخيصة	٩	٪١١,٤
	المجموع	٧٩	٪١٠٠

ويتضح مما سبق أن الغالبية العظمى من زوار المدينة المنورة من المعتمرين في شهر رمضان المبارك راضون عن أماكن إقامتهم ومواقعها بالنسبة للمسجد النبوي، وعن معظم الخدمات المتاحة فيها وتكلفتها. وقد تم إلقاء الضوء على ذلك في النتائج التي ذيل بها البحث .

٥ ـ نتائج البحث :

أوضحت المناقشات والتحليلات السابقة ما يلي :

١ ـ كان موقع المدينة كمحطة على طرق التجارة بين اليمن والشام سبباً في ظهورها واستمرارها، وتأكدت أهمية هذا الموقع بظهور الإسلام حيث أصبحت مقراً لحكم الدولة الإسلامية في عهد الرسول ﷺ وعهد الخلفاء الراشدين وبذلك صارت مركزاً للدين والدولة معاً .

٢ ـ ظهرت أماكن إيواء المسافرين على طرق التجارة في شبه الجزيرة العربية قبل الإسلام وبعده .

٣ ـ عرفت العمائر المسماة بالفنادق والقصور والدور في العمارة الإسلامية منذ فجر الإسلام، واستمرت حتى الوقت الحاضر، مثلما نجده في المدينة المنورة، تأكيداً للعطاء المتواصل للتراث المعماري الإسلامي .

٤ ـ ظهور أماكن استضافة زوار المدينة المنورة، وقيام العديد من أهلها بتلك الاستضافة منذ عهد الرسول ﷺ أدى إلى قلة انتشار أماكن الإقامة التي تؤجر في نظير مبلغ معين، وهي أماكن بدأ ظهورها في المدينة المنورة منذ العصر الأموى على قلة، حيث كان يؤخذ عليها الكراء ، فضلاً عن أن ذلك أدى إلى تأخر انتشار الفنادق والخانات فيها .

٥ ـ استخدمت أماكن عديدة كالأربطة والمدارس التاريخية لإيواء الزوار غير القادرين، حيث ورد ذكر العديد منها في المصادر التاريخية وكتب الرحالة .

٦ ـ جهزت أماكن الإقامة بالمدينة المنورة بما يتفق واحتياجات الزائرين حسب مستوياتهم الثقافية والاجتماعية والمالية .

٧ ـ كان ظهور أقدم فندق بالمدينة المنورة بالمعنى الحديث قبل سنة ١٣٢٦هـ/١٩٠٨م، في حين يرجع أقدم فندق في مكة المكرمة إلى سنة ١٣٥٥هـ/١٩٣٦م .

٨ ـ بلغت نسبة المباني المجهزة لسكن الزوار التي تبعد عن المسجد النبوي نصف كيلو متر فأقل ٨٢,٣٪ من إجمالي العينة، وهذا يتفق مع تفضيل زوار المدينة المنورة الإقامة أقرب ما يكون إلى المسجد النبوي الشريف، بصرف النظر عن درجة الفندق أو مستوى القصر أو الدار مكان الإقامة ، وذلك حتى يسهل عليه الوصول إليه دون الحاجة إلى استخدام وسائل النقل من أجل ذلك .

٩ ـ بلغت نسبة توفر المطابخ في الشقق والأجنحة ٨٣,٨٪ مما يفي باحتياجات الأسر والمجموعات .

١٠ـ تردد الزوار على أماكن الإقامة في فترات قصيرة ومتقاربة أدى إلى إزدياد استهلاك المياه وأصبح توفيرها عن طريق شبكة المياه غير كاف، فلجأ أصحاب العمائر إلى سد العجز في المواسم عن طريق الوايتات .

١١ـ نظراً لكثرة الفنادق والقصور والدور وتمركزها في منطقة واحدة، فقد أخذ الملاك ينوعون من أساليب الدعاية والترويج وجلب الزبائن .

١٢ـ تتراوح نسبة الحسم من قيمة الإيجار للمجموعات مابين ١٠ ـ ١٥٪ تشجيعاً للإقبال على الإقامة على هيئة مجموعات منظمة .

١٣ـ أفاد الملاك بنسبة ٨٩,٤٪ بأن أسعار الاقامة ترتفع في المواسم عن الأيام العادية، وبالنسبة للفنادق فقد حددت وزارة التجارة نسبة هذا الارتفاع .

١٤ـ بلغت نسبة المعتمرين الذين تتراوح أعمارهم بين ٣١ ـ ٥٠ سنة ٥٩,٤٪ من إجمالي العينة، وهي فترة من العمر يكتمل فيها النضج البدني والاستطاعة المالية للقيام بأداء العمرة وزيارة المسجد النبوي . ويؤكد ذلك أن نسبة الموظفين في عينة الدراسة بلغت ٤٠,٦٪، ونسبة التجار بلغت ٢٨,٩٪ من إجمالي العينة ، فضلاً عن أن نسبة المتزوجين من الزوار بلغت ٨٢,٤٪ .

١٥ـ بلغت نسبة الزوار الذين يقيمون في بلادهم في المدن ٩٠,٢٪ من إجمالي العينة نظراً لإرتفاع مستوى الثقافة والاستطاعة المالية عما يكون لدى المقيمين في القرى .

١٦ـ كانت نسبة المعتمرين الذين زاروا المدينة المنورة للمرة الثانية ٣٤,٤٪ أعلى النسب نظراً لوضوح الصورة الذهنية لديهم نتيجة لزيارتهم لها من قبل .

١٧ـ أعدت الفنادق والقصور والدور بالمدينة المنورة لتفي باحتياجات المجموعات قليلة العدد ، ولم تجهز بشكل كبير لتفي باحتياجات الزوار الفرادى .

١٨ـ بلغت نسبة المعتمرين الذين قدموا لزيارة المدينة المنورة مع أسرهم أو مع مجموعات سياحية ٧٥,٧٪ من إجمالى العينة، في حين كانت نسبة المعتمرين الذين قدموا إليها فرادى ١٣,٥٪ من إجمالي العينة ، وهذا يتفق مع نسبة الغرف التي تحتوي على سرير واحد، التي بلغت ٢,٥٪من إجمالي عينة الغرف المعدة للإقامة في المباني موضوع الدراسة .

١٩ـ بلغت نسبة المعتمرين الذين تم حجز السكن لهم عن طريق شركات سياحية ٧٢,٥٪ ، مما يؤكد نجاح تلك الشركات في تنظيم رحلات العمرة وزيارة المدينة المنورة .

٢٠ـ كانت نسبة المعتمرين الذين أجابوا بتفضيل الإقامة في المدينة المنورة لمدة أسبوع واحد ٣١,٥٪ وهى أعلى نسبة في العينة، مما يزيد من المعروض من أماكن السكن فتقل أجرة الإقامة .

٢١ـ بلغت نسبة المعتمرين الذين أفادوا بإقامتهم في غرف ٧٠,٤٪ من إجمالى العينة، وكان هذا هو المكان الذي يرغبونه بنسبة ٨٧,٦٪ .

٢٢ـ أفاد الزوار بأن تكلفة الإقامة كانت مناسبة بنسبة ٧٨,٥٪ ، في حين كانت نسبة من أفاد بأنها مرتفعة ١٥,٦٪ من إجمالى العينة .

٢٣ـ أفاد الزوار من المعتمرين بأن الغرف كانت نظيفة ومرتبة بنسبة ٩٤,٨٪، كما أفادوا بأن الأجهزة فيها كانت صالحة للعمل بنسبة ٩٣,٩٪ .

٢٤ـ كانت الاتصالات الهاتفية أكثر الخدمات المتاحة بنسبة ٧٤,٨٪، إلا أن نسبة ٤٦,٧٪ من عينة الدراسة أفادت بأن أجورها غالية، في حين أفادت نسبة ٤٨,٨٪ بأنها معقولة ، ولعل أجور الخدمة التي تضاف إلى أجور هذه الاتصالات في أماكن الإقامة هي التي رفعت من تكلفتها .

٢٥ـ أفاد المعتمرون بجودة الخدمات المقدمة بنسبة ٦١,٨٪، في حين أفادت نسبة ٣٠٪ من المعتمرين بتميزها .

٢٦ـ اختارت العينة من الملاك والمؤجرين أكثر من متغير، للترغيب في الإقامة في عمائرهم، مما يدل على أن أصحاب الفنادق والقصور والدور لا يتركون سبيلاً للدعاية عن عمائرهم إلا وأخذوا به، نظراً لقصر المدة التي يقضيها الزائر للمدينة المنورة نسبياً، وكثرة الوافدين عليها في أوقات متباينة .

٢٧ـ تتنوع أساليب الدعاية للسكن في الفنادق والقصور والدور، فقد تكون عن طريق الخطوط الجوية والشركات السياحية المحلية والدولية أو عن طريق الصحف والمجلات والكتيبات ، كما قد تكون عن طريق حركة التسويق المتبادلة مع بعض الفنادق القائمة في مدن المملكة ، (الصناعة الفندقية مورد استثماري ناجح ، مجلة المدينة ، السبت ٦ رمضان ١٤١٣هـ ، العدد ٩٤١٩ ، ص ١٥).

٢٨ـ تترك عملية التأجير في غالبية الفنادق والقصور والدور بالمدينة المنورة للعرض والطلب، بما يتفق وطاقتها الاستيعابية، وكثرة وقلة عدد الزوار إليها.

٦ ـ التوصيات والمقترحات :

٦ ـ ١ ـ نظراً إلى أن القصور والدور لا تصدر لها تراخيص رسمية، ونظراً لازدياد الطلب عليها في عمائر تتسم بالإرتفاع الرأسي يوصى البحث بما يلي :

٦ ـ ١ ـ ١ ـ تشكيل لجنة متخصصة من الغرفة التجارية للإشراف على توفير الخدمات ومراقبتها حتى لا يحدث تدهور في تقديمها .

٦ ـ ١ ـ ٢ ـ ترك إسكان المعتمرين في القصور والدور للعرض والطلب نظراً لأن زيارة المدينة لا تخضع لمواقيت زمنية محددة أو معايير معينة إذ أن المعتمر لديه الحرية التامة في اختيار الوقت المناسب له لزيارة المدينة المنورة .

٦ ـ ١ ـ ٣ ـ تقنين أداء الخدمات وتنظيمها ووضع المعايير التي يلتزم بها ملاك القصور والدور .

٦ ـ ١ ـ ٤ ـ إعداد دليل سنوى لأماكن إقامة الزوار بالمدينة المنورة يكون جامعاً للخدمات المتوفرة .

٦ ـ ٢ ـ يوصي البحث بالعمل على خفض تكلفة الاتصالات الهاتفية، خاصة أن الدراسة اثبتت أنها أكثر الخدمات استخداماً من قبل الزوار في أماكن إقامتهم، حيث أفادت نسبة ٤٦,٧٪ من المعتمرين بأنها غالية .

٦ ـ ٣ ـ العمل على رفع مستوى أداء العاملين في مجال خدمة الزوار في أماكن إقامتهم، وذلك بعقد دورات تدريبية لهم تنظمها الغرفة التجارية أو وزارة التجارة .

٦ ـ ٤ ـ العمل على زيادة توعية الزوار بمعالم المدينة المنورة، وطرقها وشوارعها وأماكن الإقامة فيها، بإصدار الأدلة والنشرات الدورية التي تعنى بذلك، حتى يتيسر للزوار الحصول على السكن المناسب لاحتياجاتهم في المكان المناسب .

٧ ـ المصادر والمراجع :

٧ ـ ١ ـ المصادر والمراجع العربية :

١ ـ ابن جبير ، أبو الحسن محمد بن أحمد بن جبير الكنانى الأندلسى الشاطبى البلنسى (٥٣٩ ـ ٦١٤هـ / ١١٤٤ ـ ١٢١٧م) : رحلة ابن جبير ، بيروت ، ١٤٠٠هـ .

٢ ـ ابن سعد (محمد بن سعد بن منيع البصري الزهري) : الطبقات الكبرى ، المجلد الثالث ، بيروت ، ١٤٠٥هـ/١٩٨٥م .

٣ ـ ابن شبه ، أبو زيد عمر بن شبه النميرى البصرى (١٧٣ ـ ٢٦٢هـ) : تاريخ المدينة المنورة ، تحقيق فهيم محمد شلتوت ، الطبعة الثانية ، الجزء الأول ، جدة ، ١٤٠٢هـ .

٤ ـ ابن منظور ، أبي الفضل جمال الدين محمد بن مكرم الافريقي المصري : لسان العرب ، المجلد الثالث ، بيروت ، ١٣٧٥هـ/١٩٥٦م .

٥ ـ إدارة تخطيط وتنمية المدينة المنورة ، المدينة المنورة ، المخطط التنفيذي ، مجموعة الاستشاريين العرب للتنمية والتعمير ، بدون تاريخ .

٦ ـ الألوسي ، شهاب الدين السيد محمود البغدادي : روح المعاني في تفسير القرآن العظيم والسبع المثاني ، الجزء ١٨ ، بيروت ، بدون تاريخ .

٧ ـ أمحزون ، محمد : المدينة المنورة في رحلة العياشي (القرن ١١هـ) ، الكويت ، ١٤٠٨هـ .

٨ ـ الأنصارى ، عبد القدوس : آثار المدينة المنورة ، المدينة المنورة ، ١٤٠٦هـ .

٩ ـ البتانونى ، محمد لبيب : الرحلة الحجازية ، القاهرة ، ١٩١١م .

١٠ـ بدر ، عبد الباسط : التاريخ الشامل للمدينة المنورة ، الجزء الأول ، المدينة المنورة ، ١٤١٤هـ .

١١ـ رجب ، عمر الفاروق السيد : المدينة المنورة ، اقتصاديات المكان ـ السكان ، المورفولوجيا ، جدة ، ١٣٩٩هـ / ١٩٧٩م .

١٢ـ رفعت ، إبراهيم باشا : مرآة الحرمين ، أو الرحلات الحجازية والحج ومشاعره الدينية ، الجزء الأول ، القاهرة ، ١٣٤٤هـ / ١٩٢٥م .

١٣ـ السباعي ، أحمد : تأريخ مكة ، جزءان ، مكة المكرمة ، ١٣٩٩هـ .

١٤ـ السمهودي ، نور الدين علي بن أحمد : وفاء الوفا بأخبار دار المصطفى ، الجزء الثاني ، بيروت ، ١٤٠٤هـ .

١٥ـ شراب ، محمد محمد : المدينة المنورة في العهد الأموي ، دمشق ، ١٤٠٤هـ .

١٦ـ الصناعة الفندقية مورد استثماري ناجح : مجلة المدينة المنورة ، رمضان ، ١٤١٣هـ ، العدد ٩٤١٩ .

١٧ـ العباسي ، أحمد (ت القرن ١٠هـ) : عمدة الأخبار في مدينة المختار ، طبعة خامسة ، بدون تاريخ .

١٨ـ عبد الجواد ، توفيق أحمد : تاريخ العمارة الحديثة في القرن العشرين ، الجزء الرابع ، القاهرة ، ١٩٧٢م .

١٩ـ عبد المنان ، الأمين الصادق : المسح التجارى للمدينة المنورة ، تقرير الفنادق ودور الزائرين ، الغرفة التجارية الصناعية بالمدينة المنورة ، مجلة المدينة المنورة ، عدد ربيع أول ، ١٤١٠هـ ، وعدد جمادي الآخرة، ١٤١٠هـ ، وعدد ٦ رمضان ، ١٤١٣هـ .

٢٠ـ الفاسى ، الحافظ أبى العباسى تقى الدين محمد بن أحمد ، (٧٥٥ ـ ٨٣٢هـ) : شفاء الغرام بأخبار البلد الحرام ، الجزء الثاني ، بيروت ، ١٤٠٥هـ .

٢١ـ القلقشندى ، أبو العباس أحمد : صبح الأعشى في صناعة الإنشا ، الجزء الرابع ، القاهرة ، ١٩١١م .

٢٢ـ كردى ، عبد الله محمد أمين وعبد العزيز محمد كابلى : دليل المدينة المنورة للحاج والزائر ، الكلية المتوسطة لإعداد المعلمين بالمدينة المنورة ، قسم الدراسات الاجتماعية ، جدة ، بدون تاريخ .

٢٣ـ الكردى ، محمد طاهر : التاريخ القويم لمكة وبيت الله الكريم ، الجزء الثاني ، مكة المكرمة ، ١٤١٢هـ .

٢٤ـ لمعى ، صالح :

أ ـ المدينة المنورة ، تطورها العمراني وتراثها المعمارى ، بيروت ، ١٩٨١م .

ب ـ التراث المعمارى الإسلامي في مصر ، بيروت ، ١٤٠٤هـ/١٩٨٤م.

٢٥ـ مجمع اللغة العربية : المعجم الوسيط ، جزء (١ ، ٢) ، الطبعة الثانية ، القاهرة ، ١٣٩٣هـ/١٩٧٣م .

٢٦ـ المنجد الأبجدي ، الطبعة الثالثة ، إصدار دار الشرق ، بيروت ، ١٩٨٢م .

٢٧ـ النهروالى ، قطب الدين المكى الحنفى : الإعـلام بأعـلام بيت الله الحـرام ، سلسلة أخبار مكة المشرفة (٣) .

٧ ـ ٢ ـ المراجع الأجنبية :

23 - Es Safsafy, A. Mursy, SAFSAFY SOZULUGU Arabca Kahire , 1979

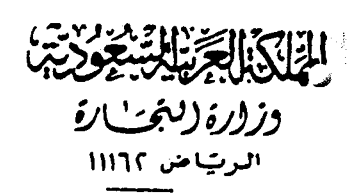
٨ ـ الملاحق

٨ ـ ١ ـ بيان من الغرفة التجارية بالمدينة المنورة بالفنادق المرخص لها (ما عدا الدور والقصور فليس لها تراخيص نظامية) .

٨ ـ ٢ ـ استبانة خاصة بأصحاب الفنادق والقصور والدور .

٨ ـ ٣ ـ استبانة خاصة بالمعتمرين .

بسم الله الرحمن الرحيم



الرقم : ٢٢٨١/٥/٢
التاريخ : ٢٢/٨/١٤١٤
المشفوعات : ١

سعادة مدير عام مركز ابحاث الحج المحترم

السلام عليكم ورحمة الله وبركاته

اشارة الى خطابكم رقم ٩٥١ / ح ج وتاريخ ١٢/٨/ ١٤١٤هـ بشأن اعتزام أبحاث الحج متمثلا في قسم البحوث الحضاريه القيام بعمل دليل للفنادق والقصور والدور بالمدينه المنوره ٠

نرفق لكم بطيه بيان بالفنادق المرخص لها بالمدينه اما القصور والدور فانها لم تحصل على تراخيص نظاميه ولا يوجد لدينا لها بيان ٠٠

نأمل الاطلاع والاحاطه – وتقبلوا تحياتنا ،،،،

مديرفرع وزارة التجاره بالمدينه المنوره بالنيابه

واصل عايد الاحمدى

م/م/غ

بسم الله الرحمن الرحيم

المملكة العربية السعودية
وزارة التجارة
الرياض ١١١٦٢

الرقم : ....

التاريخ : ....

المشفوعات : ....

* بيان باسماء فنادق المدينه المنوره .

اسم الفندق	الدرجه	رقم الهاتف
فندق المدينه شيراتون	درجه ممتازه	٨٢٣٠٢٤٠
=== دلة المدينه	===========	٨٣٦٠٦٤٥
=== المدينه اوبروى	===========	٨٢٦٣٣٥٥
=== القصر الاخضر	=== اولى	٨٢٦٩٥٦٠
=== الدخيل	===========	٨٣٦٧٨٨٨
=== النخيل	===========	٨٢٣٢٩١٩
=== العطاس	===========	٨٢٢١٣٠١
=== الريم	===========	٨٢٥١٠١٠
=== بهاء الدين	=== ثانيه – ب –	٨٢٣٣٠٥١
=== الجزيره	===========	٨٢٣٧٠٢٥
=== العيون	===========	٨٢٤٣٧٨٤
=== المؤذن	=== ثالثه – أ –	٨٢٣٦٠٢٩
=== غسان	=========== – ب –	٨٢٢٣١٣٦

المملكة العربية السعودية
وزارة التعليم العالي
جامعة أم القرى
مركز أبحاث الحج



استبانة خاصة بأصحاب الفنادق والقصور والدور
دراسة الخدمات المقدمة للمعتمرين في الفنادق
والقصور والدور في المدينة المنورة
رمضان ١٤١٣هـ

رقم التسلسل : .... | 3 | 4 | | | | |

رقم الطالب : ....

مكان المقابلة : .... تاريخ المقابلة: ....

١ ـ إسم الفندق، القصر، الدار: ....

الموقع: ....

التصنيف: ....

٢ ـ ماهو عدد الأدوار في المبنى؟.

1 أقل من خمسة أدوار. 2 خمسة أدوار.
3 ستة أدوار. 4 سبعة أدوار.
5 ثمانية أدوار. 6 تسعة أدوار.
7 عشرة أدوار. 8 أكثر من عشرة أدوار.

٣ ـ ماهو عدد الأجنحة أو الشقق في المبنى؟

٤ ـ ماهو عدد الغرف في المبنى؟.

٥ ـ ماهو عدد الغرف التي توجد فيها سرير واحد؟.

٦ ـ ماهو عدد الغرف ا لتي توجد فيها سريران؟.

٧ ـ ماهو عدد الغرف التي توجد فيها ثلاثة أسرة؟.

٨ ـ ماهو عدد الغرف التي توجد فيها أربعة أسرة؟.

٩ ـ ماهو عدد الغرف التي توجد فيها أكثر من أربعة أسرة؟.

١٠ ـ ماهو عدد الأسرة الإجمالي في المبنى؟.

١١ ـ هل توجد حمامات في كل غرفة؟.

1 نعم. 2 لا.

١٢ ـ هل توجد مطابخ في الشقق أو الأجنحة؟.

1 نعم. 2 لا.

١٣ ـ هل توجد مصاعد في المبنى؟.

1 نعم. 2 لا.

١٤ ـ ماهي مصادر المياه في المبنى؟.

1 تصل عن طريق الشبكة العامة. 2 تصل عن طريق الوايتات.
3 تصل عن طريق الشبكة والوايتات.

١٥ ـ هل توجد في كل غرفة ثلاجة؟.

[1] نعم. [2] لا.

١٦ ـ ماهو بعد المبنى عن الحرم الشريف؟.

[1] أقل من نصف كيلومتر. [2] نصف كيلومتر. [3] كيلو متر واحد.
[4] كيلو ونصف. [5] إثنان كيلومتر. [6] أكثر من إثنين كيلومتر.

١٧ ـ ماهي الخدمات التي تقدمونها للمعتمرين؟.

[1] هاتف [2] تلكس. [3] فاكس.
[4] فطور. [5] سحور. [6] مشروبات.
[7] زيارات للأماكن الدينية والتاريخية. [8] غسيل وكي الملابس.
[9] وسائل نقل المعتمرين إلى الحرم والعكس. [10] تلغراف
[11] توزيع ماء زمزم في جالونات خاصة.
[12] محاضرات دينية وثقافية. [13] استقبال وترحيل المعتمرين.

١٨ ـ هل توجد أجهزة مذياع وتلفاز في كل غرفة؟.

[1] نعم. [2] لا.

١٩ ـ هل يمنح خصم خاص للمجموعات؟.

[1] نعم. [2] لا.

٢٠ ـ إذا كانت الإجابة بـ « نعم » فماهي نسب الخصم؟.

[1] أقل من ١٠٪. [2] ١٠٪. [3] ١٥٪. [4] أكثر من ١٥٪.

٢١ ـ ماهي الجهة المختصة بتحديد أسعار الإقامة؟.

[1] وزارة التجارة. [2] البلدية. [3] جهة أخرى
[4] لاتوجد.

٢٢ ـ كيف يتم جلب المعتمرين؟

[1] عن طريق شركات سياحية. [2] عن طريق الدعاية.
[3] عن طريق الوسطاء. [4] عن طريق التعاقد الشخصي مع المعتمر.

٢٣ ـ هل هناك ارتفاع في أسعار الإقامة في شهر رمضان المبارك؟.

[1] نعم. [2] لا.

٢٤ ـ إذا كانت الإجابة بـ « نعم » فما هي نسبة الإرتفاع في الأسعار؟.

[1] أقل من ١٥٪. [2] ١٥٪. [3] ٢٠٪. [4] ٢٥٪.
[5] ٣٠٪. [6] ٤٠٪. [7] ٥٠٪. [8] أكثر من ٥٠٪.

عباس

المملكة العربية السعودية
وزارة التعليم العالي
جامعة أم القرى
مركز أبحاث الحج



استبانة خاصة بالمعتمرين
دراسة الخدمات المقدمة للمعتمرين في الفنادق
والقصور والدور في المدينة المنورة
رمضان ١٤١٣هـ

رقم التسلسل : 3 3

رقم الطالب : ....

مكان المقابلة : .... تاريخ المقابلة: ....

معلومات اساسية عن المعتمر:

* إسم المعتمر: ....
* اسم مكان الإقامة بالمدينة المنورة: ....
* الجنسية: ....
* النوع: [1] ذكر. [2] أنثى.
* العمر: [1] أقل من عشرين سنة. [2] ٢٠ ـ ٣٠ سنة. [3] ٣١ ـ ٤٠ سنة. [4] ٤١ ـ ٥٠ سنة. [5] [6] أكثر من ٦٠ سنة.
* المستوى التعليمي: [1] أمي. [2] ابتدائي. [3] متوسط. [4] ثانوي. [5] جامعي. [6] عالي.
* الحالة المهنية: [1] موظف. [2] تاجر. [3] مزارع. [4] حرفي. [5] طالب.
* الحالة الإجتماعية: [1] أعزب. [2] متزوج. [3] أرمل.
* محل الإقامة في بلاده: [1] مدينة. [2] قرية.

اسئلة خاصة بالدراسة:

١ ـ ماهو عدد العمرات التي أديتها؟.

[1] مرة واحدة. [2] مرتان. [3] ثلاث مرات. [4] أربع مرات. [5] خمس مرات. [6] أكثر من خمس مرات.

٢ ـ ماهي وسيلة قدومك للعمرة؟.

[1] الطائرة. [2] الباخرة. [3] الحافلة. [4] سيارة أجرة. [5] سيارة خاصة. [6] وسيلة أخرى.

٣ ـ مع من أتيت إلى المدينة المنورة؟.

[1] منفرداً. [2] مع أسرتي. [3] مع مجموعة سياحية. [4] مع الأصدقاء أو الأقرباء.

٤ ـ ماهو اسم المكان الذي تقيم فيه؟.

[1] فندق. [2] قصر. [3] دار.

[4] شقة مفروشة. [5] أماكن أخرى (حدد) ....

٥ ـ ماهي درجة السكن الذي تسكن فيه؟.

[1] درجة ممتازة. [2] درجة أولى. [3] درجة ثانية.

[4] درجة ثالثة. [5] لاتوجد.

٦ ـ هل تم حجز السكن قبل قدومك إلى مكة المكرمة أو المدينة المنورة؟.

[1] نعم. [2] لا.

٧ ـ إذا كانت الإجابة بـ « نعم » فكيف تم الحجز؟.

[1] حجز شخصي. [2] شركة سياحية قامت بحجز السكن.

[3] أحد المعارف أو الأقارب.

٨ ـ هل كانت غرفتكم نظيفة ومرتبة عند قدومكم للسكن؟.

[1] نعم. [2] لا.

٩ ـ هل كانت الأجهزة (مثل المكيف وغيره) في غرفتكم تعمل بشكل سليم؟.

[1] نعم. [2] لا.

١٠ ـ هل كانت غرفتكم تنظف وترتب يومياً؟.

[1] نعم. [2] لا.

١١ ـ هل كانت غرفتكم مجهزة بالأثاث اللازم؟.

[1] نعم. [2] لا.

١٢ ـ ماهي أنواع الخدمات المتاحة في مقر إقامتكم ممايلي:

[1] اتصالات هاتفية. [2] تلكس

[3] فاكسميلي. [4] تلغراف

[5] وجبات إفطار. [6] وجبات سحور.

[7] مشروبات. [8] غسل وكي ملابس.

[9] ترتيب زيارات للأماكن الدينية والتاريخية. [10] إقامة محاضرات دينية وثقافية.

[11] وسيلة النقل إلى الحرم والعكس.

١٣ ـ ماهو تقييمكم للخدمات المقدمة لكم في السكن؟.

[1] ممتازة. [2] جيدة. [3] دون المستوى.

١٤ ـ كم المدة التي ترغب قضاءها في السكن؟.

- 1 أقل من أسبوع.
- 2 أسبوع.
- 3 عشرة أيام.
- 4 أسبوعان.
- 5 أكثر من أسبوعين.

١٥ ـ هل صحبت معك أفراداً من أسرتك؟.

- 1 نعم.
- 2 لا.

١٦ ـ إذا كانت الإجابة بـ « نعم » فكم عددهم؟.

١٧ ـ مكان إقامتك في السكن عبارة عن:

- 1 غرفة.
- 2 جناح.
- 3 شقة.

١٨ ـ مع من تسكن في غرفتك أو جناحك أو شقتك؟.

- 1 منفرداً.
- 2 مع مجموعة.
- 3 مع أسرتي.

١٩ ـ هل تقيم فعلاً في السكن الذي كنت ترغب؟.

- 1 نعم.
- 2 لا.

٢٠ ـ إذا كانت الإجابة بـ « لا » فأي سكن كنت ترغب الإقامة فيه؟.

- 1 درجة ممتازة.
- 2 فندق درجة أولى.
- 3 فندق درجة ثانية.
- 4 فندق درجة ثالثة.
- 5 قصر أو دار درجة أولى.
- 6 قصر أو دار درجة ثانية.
- 7 قصر أو دار درجة ثالثة.
- 8 شقق أو غرف مفروشة.

٢١ ـ ما رأيك في أسعار الوجبات المقدمة لكم في السكن؟.

- 1 رخيصة.
- 2 معقولة.
- 3 غالية.

٢٢ ـ ما رأيك في تكلفة الإقامة؟.

- 1 رخيصة.
- 2 معقولة.
- 3 غالية.

٢٣ ـ ماهو سعر الإقامة لكل فرد في اليوم؟.

- 1 أقل من ١٠٠ ريال.
- 2 ١٠٠ ريال.
- 3 ١٥٠ ريال.
- 4 ٢٠٠ ريال.
- 5 ٢٥٠ ريال.
- 6 ٣٠٠ ريال.
- 7 ٣٥٠ ريال.
- 8 ٤٠٠ ريال.
- 9 ٤٥٠ ريال.
- 10 ٥٠٠ ريال.
- 11 أكثر من ٥٠٠ ريال.

٢٤ ـ ماهي وسيلة ذهابكم إلى الحرم؟.

- 1 سيراً على الأقدام.
- 2 حافلة.
- 3 سيارة أجرة.

٢٥ ـ مارأيك في أسعار وسائل النقل؟.

1 رخيصة. 2 معقولة. 3 غالية. ☐

٢٦ ـ هل تكلفة غسيل وكي الملابس؟.

1 رخيصة. 2 معقولة. 3 غالية. ☐

٢٧ ـ هل تكلفة خدمات الإتصالات عن طريق الهاتف والفاكسميلي والتلكس والتلغراف:

1 رخيصة. 2 معقولة. 3 غالية. ☐

عباس